Pokud se vyskytnou výhrady k odborné činnosti laboratoří CKL (ML 8014, ZL 1554) nebo vzniknou-li pochybnosti, zda laboratoř pracuje či nepracuje v souladu se zavedeným systémem kvality, mohou být ze strany pacienta, zákazníka nebo jiných stran vzneseny stížnosti.

Stížnost se podává písemně, elektronickou cestou nebo ústně na podatelně ZÚ se sídlem v Ostravě. O ústním podání stížnosti je nutno sepsat záznam.

Podrobný popis vyřizování stížnosti je k dispozici na vyžádání u vedoucího CKL.

Zdravotní ústav se sídlem v Ostravě
Partyzánské náměstí 2633/7,
Moravská Ostrava,
702 00 Ostrava

e-mail: podatelna@zuova.cz

- CKL navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího obdržení; tuto lhůtu lze odůvodněně prodloužit o dalších 30 dnů;
- Jde-li o stížnost, k jejímuž vyřízení je CKL nepříslušné, prokazatelně ji postupuje do 5 dnů ode dne jejího obdržení příslušnému subjektu; o prodloužení lhůty a postoupení stížnosti informuje stěžovatele.
- CKL vede evidenci stížností jak obecného charakteru, tak i proti postupu při poskytování zdravotních a jiných služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními a jinými službami.