

REKLAMAČNÍ ŘÁD TRANSFUZNÍHO ODDĚLENÍ FTN

1. Méně závažné stížnosti a upozornění na problémy řešitelné ihned oznamte, prosím, vedoucí laborantce, přítomnému lékaři Transfuzního oddělení nebo primáři transfuzního oddělení.
2. Závažnější stížnosti na postup Transfuzního oddělení a reklamace kvality nebo termínů poskytnutých služeb nebo kvality a identity vydaných transfuzních přípravků je nutno podat písemně, stížnost či reklamaci převezmou pracovníci expedice Transfuzního oddělení. Stížnost nebo reklamace by měla obsahovat:
 - popis události / závady, podstatu reklamace včetně údaje umožňujícího identifikovat dotčený vzorek (údaje o pacientovi) nebo přípravek (číslo přípravku)
 - časový údaj o tom, kdy k události došlo
 - identifikaci stěžovatele resp. údaj o tom, kam má být zpráva o řešení reklamace podána
3. Závažné problémy, stížnosti a reklamace se posuzují jako „mimořádná událost“ a řeší podle SM-TN-39 „Postup při nežádoucích/mimořádných událostech“.
4. Záměna transfuzního přípravku při výdeji se hlásí podle SM-TN-62 „Předepisování a podávání transfuzních přípravků“ a řeší se i jako mimořádná událost podle SM-TN-39 „Postup při nežádoucích/mimořádných událostech“.