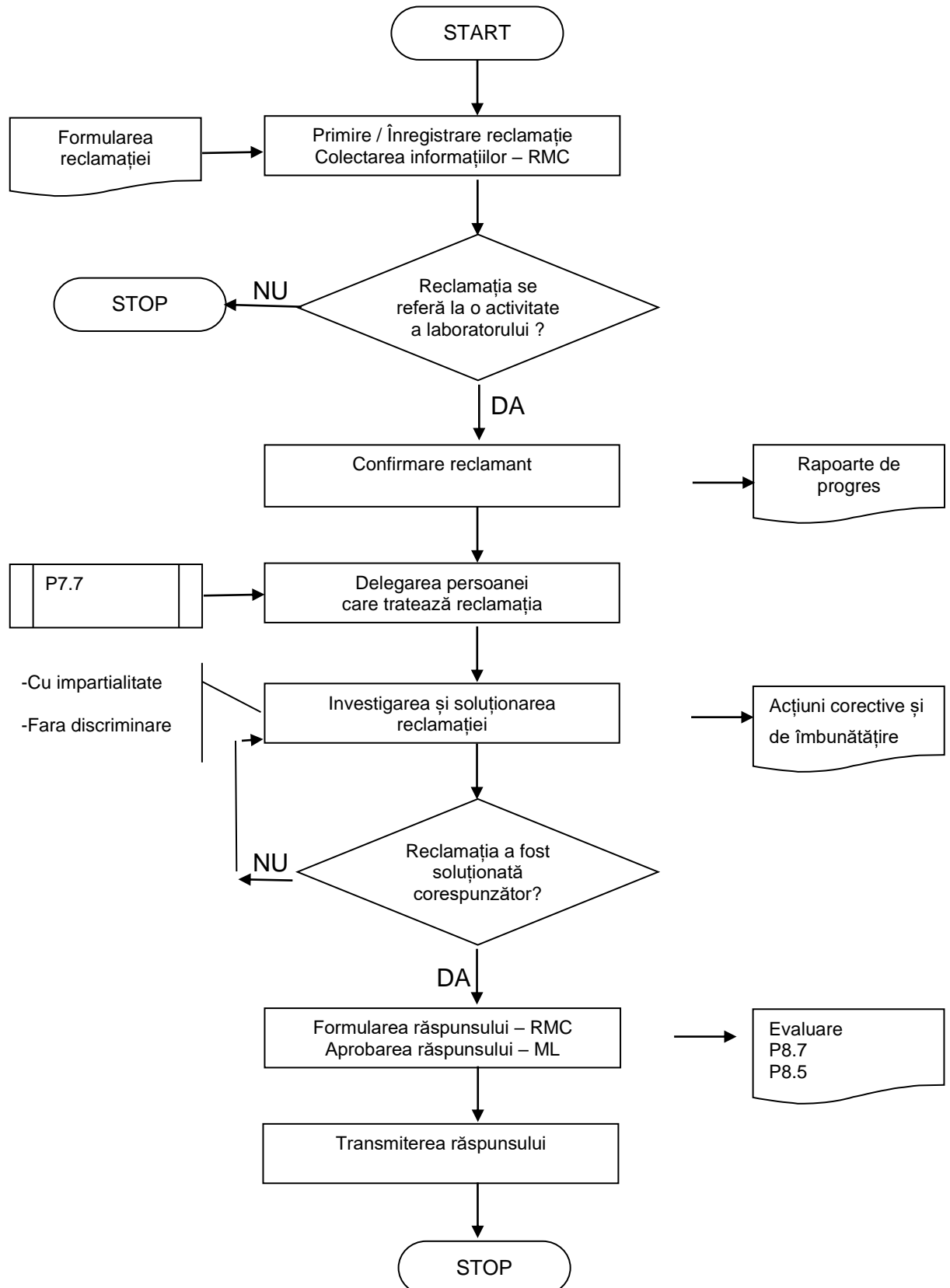


Anexa 1 - PG - 05

Proces de tratare al reclamației



Reclamația primită și înregistrată în registrul de reclamații, cod R-PG-05-01, de responsabilul cu recoltarea sau de registratorul medical este direcționată managerului calității și Directorului de laborator.

Reclamațiile utilizatorilor către laborator se pot primi fie în scris, fie verbal.

Reclamația este analizată de directorul de laborator, împreună cu responsabilul managementul calității și/sau șeful departamentului care a generat reclamația.

După analiza reclamației, directorul de laborator și responsabilul managementului calității investighează toate cauzele care au generat reclamația. Dacă se impune, directorul de laborator cere responsabilului managementului calității inițierea unui audit intern pentru a se stabili temeinicia reclamației.

Atunci când în urma auditului se stabilește că reclamația a fost întemeiată și s-au constatat neconformități, se stabilesc măsuri corective, conform procedurii generale PG-07 Acțiuni corective.

Răspunsul reclamației, cod F-PG-05-01, este oferit în scris, în termen de 30 de zile calendaristice, de către directorul de laborator, fiind semnat de către acesta și/sau de managerul calității și/sau Șeful de departament, după caz. Răspunsul se redactează în două exemplare: unul se transmite la reclamant de către RMC, al doilea se îndosariază în dosarul de reclamație de către RMC. Laboratorul, la solicitarea reclamantului, va furniza acestuia și rapoarte de progres.

Investigarea și soluționarea reclamațiilor nu vor avea ca rezultat nicio acțiune discriminatorie. Soluționarea reclamațiilor nu va fi realizată, verificată sau aprobată de către persoanele care sunt implicate în obiectul reclamației în cauză, pentru a nu compromite imparțialitatea.

Răspunsul la reclamații poate cuprinde măsurile corective care au fost întreprinse, dar și date de evaluare a acestor acțiuni.

Reclamațiile utilizatorilor reprezintă expresia insatisfacției acestora față de serviciile medicale prestate, dar și o modalitate de îmbunătățire continuă a performanțelor laboratorului.