



6.7 Processus de prise en charge des réclamations (mis à disposition des usagers)

1. Définition d'une réclamation

Une réclamation est toute insatisfaction exprimée par un patient, un prescripteur, un partenaire ou toute autre partie intéressée concernant les prestations fournies par le laboratoire (qualité des analyses, délais, communication, facturation, etc.).

2. Modalités de dépôt

Les réclamations peuvent être transmises par :

- ✿ Écrit : courrier, courriel, formulaire dédié, registre d'accueil.
- ✿ Oral : directement auprès du personnel du laboratoire.
- ✿ Autres canaux : via le site web, ou téléphone.

Dans tous les cas, la réclamation est enregistrée par le laboratoire.

3. Enregistrement

Chaque réclamation est :

- ✿ Consignée dans notre logiciel qualité,
- ✿ Identifiée par un numéro unique,
- ✿ Associée à la date, l'identité du plaignant (si disponible) et la nature de la plainte.

4. Analyse et traitement

La réclamation est évaluée par le service qualité

Une analyse des causes est réalisée si nécessaire.

Des actions correctives et/ou préventives sont définies, mises en œuvre et tracées.

Les délais de traitement sont proportionnés à la gravité de la réclamation.

5. Réponse apportée

Le laboratoire :

- ✿ Accuse réception de la réclamation,
- ✿ Informe la personne des suites données,
- ✿ Fournit une réponse claire et transparente dans un délai raisonnable.

6. Suivi et amélioration

Les réclamations font l'objet d'un suivi régulier et d'une analyse de tendance.

Les enseignements tirés sont intégrés dans le système de management de la qualité pour améliorer les services rendus.

Un bilan périodique est présenté lors des revues de direction.

Ce processus garantit que toutes les réclamations sont traitées de façon rapide, objective, confidentielle et documentée, conformément aux exigences de l'ISO 15189:2022.