

Gestion des Réclamations pour les clients du laboratoire	LAB/SMQ/PR03/INS01	
	Version 2	
	Mise en application le : 03/12/2018	
Rédigé par : C. BRUNEAU Date : 19/11/2018	Validé par : E. SAPPA Date : 19/11/2018	Approuvé par : C. BRUNEAU Date : 19/11/2018

Si vous souhaitez signaler un mécontentement, vous pouvez le faire :

- Par téléphone au 04 42 33 51 14
- Par mail au : cbruneau@ch-aix.fr ou esappa@ch-aix.fr
- Par oral, au personnel présent au Consultations externes (secrétaire, préleveur ou Biologiste)
- En remplissant une fiche de réclamation (papier : disponible au CE)
- En remplissant une fiche d'évènement indésirable (informatique : Kaliweb accessible uniquement au personnel du CHIAP)
- En remplissant le cahier des « Remarques », disponible dans la salle d'attente des CE

Au plus la description de la réclamation sera détaillée, au mieux le laboratoire pourra y répondre.

N'oubliez pas de nous laisser vos coordonnées (mail ou courrier) pour que nous puissions vous répondre.

- Votre réclamation sera analysée et prise en compte si elle concerne bien les activités du laboratoire.
- Elle sera enregistrée dans notre système qualité dans Kaliweb
- Elle sera ensuite traitée de la manière suivante :
 - Transmission du problème à un responsable : Biologiste, cadre ou chef de pôle
 - Rédaction d'une réponse, adressée directement par mail ou courrier (si coordonnées précisées dans la réclamation).
- Pour le personnel du CHIAP : Via la fiche d'évènement indésirable dans Kaliweb (ou via le service qualité du CHIAP)