

1. ЦЕЛЬ

Цель состоит в том, чтобы регистрировать жалобы и запросы, полученные от учреждений или частных лиц, пользующихся услугами нашей лаборатории, и установить стандартный процесс разрешения поступивших жалоб.

2. ОБЪЕМ

Данная процедура включает в себя регистрацию и оценку жалоб, уровня удовлетворенности и отзывов, полученных от тех, кто воспользовался лабораторными услугами.

3. СОКРАЩЕНИЯ

4. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

5. ОТВЕТСТВЕННЫЕ СТОРОНЫ

В процесс вовлечены все сотрудники: от приема жалоб и запросов до их оценки и планирования мероприятий по улучшению. *Заведующий лабораторией* и Менеджер по качеству ответственный.

6. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ

6.1. Приём и рассмотрение жалоб

✓ Процедура, описывающая порядок рассмотрения всех жалоб, поступающих в нашу лабораторию, доступна на нашем веб-сайте для ознакомления заинтересованных сторон. Персонал, участвующий во всех этапах процесса, от получения жалобы до ее разрешения, гарантируется в соответствии с принципами беспристрастности и конфиденциальности.

✓ Жалобы, полученные лабораторией от заявителя, могут быть устными или письменными. Заявители могут направлять свои жалобы через раздел обратной связи и предложений на веб-сайте, по электронной почте, WhatsApp или по телефону.

✓ *Устные жалобы заявителя передаются в соответствующее подразделение. Данный вопрос передается менеджеру по качеству. Менеджер по качеству регистрирует его, используя список жалоб/запросов SG.LS.21.*

✓ Сотрудники лаборатории сообщают о своих жалобах на работу лаборатории устно или по электронной почте менеджеру по качеству.

✓ Жалобы рассматриваются, оцениваются и утверждаются менеджером по качеству, независимо от предмета жалобы, или координаторами лаборатории по техническим вопросам. Если жалоба

касается менеджера по качеству или координаторов лаборатории, ее оценивает заведующий лабораторией.

✓ Все жалобы и претензии, поступающие в нашу лабораторию, рассматриваются со всей серьезностью. Все жалобы, как письменные, так и устные, подвергаются оценке.

✓ Прием, расследование, оценка и разрешение жалоб осуществляется менеджером по качеству в соответствии со схемой процесса приема и оценки жалоб. При необходимости менеджер по качеству может вмешаться на этапах расследования, оценки и разрешения жалобы. *Заведующий лабораторией* Жалоба рассматривается представителем. Для определения обоснованности жалобы проводится предварительная оценка путем изучения соответствующих документов и записей, чтобы установить, относится ли жалоба к полученной услуге. Если предварительная оценка показывает, что жалоба связана с лабораторной деятельностью, жалоба принимается. В противном случае жалоба заявителя не рассматривается. В обоих случаях заявитель уведомляется. Жалобы регистрируются в списке жалоб/запросов, и в течение максимум одной недели предоставляется письменное или устное уведомление о рассмотрении жалобы. Информация об этом уведомлении также отмечается в списке жалоб/запросов.

✓ В ответ на жалобу планируются действия, и в соответствии с процедурой управления несоответствиями иницируются корректирующие мероприятия для предотвращения их повторения. После закрытия жалобы записи хранятся у менеджера по качеству.

✓ При необходимости рассмотрение жалобы завершается с учетом мнения руководства лаборатории. Сотрудники, занимающиеся процессом рассмотрения жалобы, формируют мнение нашей лаборатории на основе принятого решения, а ответственный сотрудник предоставляет заявителю письменную информацию.

✓ Жалобы должны рассматриваться, обрабатываться и утверждаться лицами, не имеющими непосредственного отношения к предмету жалобы; заявителю должна быть предоставлена обратная связь относительно результата. В случаях, когда ресурсы не позволяют этого сделать, необходимо использовать альтернативные подходы, обеспечивающие беспристрастность.

✓ Если разрешение жалобы потребует длительного процесса, заявитель будет проинформирован о ходе рассмотрения жалобы посредством промежуточных оценок/отчетов в той мере, в какой он будет в этом участвовать.

✓ Если по результатам оценки работа будет приостановлена или прекращена, сотрудники, занимающиеся рассмотрением жалобы, объяснят это в письменном ответе, направленном заявителю, и организуют повторное выполнение работы.

✓ В случае проведения ремонтных работ в нашей лаборатории, неисправности оборудования или задержек в проведении анализов, заявитель будет уведомлен в письменной форме по всем каналам связи.

✓ В нашей лаборатории жалобы рассматриваются в соответствии со схемой процесса приема и оценки жалоб.

✓ Расследование и урегулирование жалоб не должны приводить к каким-либо дискриминационным действиям.

6.2. Рассмотрение жалоб и запросов, поступающих от учреждений.

6.2.1. Жалобы поступают по телефону.

В нашу лабораторию обычно поступают жалобы и предложения по следующим вопросам:

- Первоначальные результаты анализов пациентов, отправленные в медицинские учреждения, либо не поступили, либо поступили с опозданием.
- Проблемы коммуникации,
- Потеря образцов,
- Перемешивание образцов,
- Отсутствует тестовая запись.
- Жалобы на курьеров и сотрудников грузовых служб.
- Неправильное или неполное внесение имен пациентов.
- Проблемы, возникающие при получении результатов в соединении LBYS.
- Возникли проблемы при доставке материалов и сумок.,
- *Задержки в подготовке окончательных отчетов.*

Наша лаборатория получает жалобы в основном по вопросам, перечисленным выше, а также по другим потенциальным проблемам. Жалобы и предложения, полученные от учреждений по телефону, передаются менеджеру по качеству сотрудниками приемного отделения/секретариата и другими работниками. Зарегистрированные жалобы передаются менеджеру по качеству сотрудником, получившим жалобу. Затем менеджер по качеству рассматривает полученную жалобу. *Заведующий лабораторией* Жалоба передана, и составлен план ее решения. Менеджер по качеству информирует должностное лицо учреждения, подавшее жалобу, о том, что жалоба

зарегистрирована, работа над ней начата, и что при необходимости его уведомят еще раз в тот же день после ее разрешения.

Если ситуация, являющаяся предметом жалобы, представляет собой несоответствие, после проведения необходимых оценок будут приняты меры в соответствии с установленной практикой по выявлению несоответствий. Статус жалобы или запроса...*Заведующий лабораторией* Информация передается. Менеджер по качеству или соответствующее ответственное лицо уведомит заявителя по телефону или электронной почте о жалобах и запросах, по которым были предприняты меры по улучшению. Менеджер по качеству ведет учет выполненной работы.

6.2.2. Предложения и жалобы, полученные во время визитов клиентов и пациентов.

Сотрудники, проводящие проверки в учреждениях, передают менеджеру по качеству предложения и жалобы, полученные от должностных лиц учреждения во время проверок. Мероприятия по улучшению, которые будут проводиться в ответ на полученные жалобы и предложения. Это делается в соответствии с процедурами управления несоответствиями, а результаты отслеживаются и сообщаются учреждению или лицу, от которого поступила жалоба или предложение, по телефону или в письменной форме (по электронной почте).

6.2.3. Интернет Жалобы, полученные через

Ещё один способ получения жалоб и предложений от заявителей — это...www.sapiens.com.tr *Вы можете отправить свою жалобу через раздел «Отзывы и предложения», расположенный в разделе «Контакты» на сайте.* Жалобы или предложения, поступающие в лабораторию, передаются менеджеру по качеству. Действия, предпринимаемые в результате полученной жалобы или запроса, осуществляются в соответствии с описанными выше процедурами.

3.2.3 Анализ жалоб клиентов и пациентов

В нашей лаборатории жалобы/запросы регистрируются с помощью формы жалобы/запроса и отслеживаются с её использованием. Эти запросы ежегодно анализируются менеджером по качеству. Они оцениваются на совещаниях по анализу управления (Management Review, MR), и внедряются необходимые меры по улучшению.

7. СОПУТСТВУЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ:

Форма жалобы/запроса SG.LS.21

SG.SAK.09 Блок-схема процесса приема и оценки жалоб

SG.FR.26 Форма опроса удовлетворенности клиентов