

Mise à disposition aux utilisateurs d'une description du processus de traitement des réclamations

Réception d'une réclamation

Toute personne, prescripteur, patient, fournisseur, interne ou externe au laboratoire LBMMS AURAGEN, peut émettre une réclamation.

Toute réclamation peut être formulée par oral ou par écrit au laboratoire :

GCS AURAGEN
Hôpital Edouard Herriot
Bâtiment B7
5 Place d'Arsonval
69003 LYON CEDEX 03
Téléphone : 04.72.11.25.40

Celle-ci peut être transmise par mail à l'adresse générique du laboratoire AURAGEN.secretariat@chu-lyon.fr. Cette adresse mail figure également sur l'entête du compte rendu d'examen du laboratoire.

Déclaration

Tout membre du personnel du laboratoire, recevant une réclamation est responsable de son enregistrement dans le Système de Management de la Qualité.

Afin de mener cet enregistrement et permettre son traitement, le personnel d'AURAGEN :

- Recueille toutes les informations nécessaires afin d'évaluer le bien-fondé de celle-ci,
- Effectue une description la plus claire possible des faits constatés, dans l'interface informatisée du Système de Management de la Qualité.

Etude de recevabilité

L'évaluation du bien-fondé de la réclamation est effectuée en partenariat entre :

- La personne ayant enregistré la réclamation dans le Système de Management de la Qualité,
- Le responsable du processus concerné,
- Un biologiste médical si la réclamation concerne le résultat d'un examen ou si nécessaire,
- Le responsable qualité du laboratoire.

De manière à ne pas donner lieu à des actions discriminatoires ou de compromettre l'impartialité, l'examen et le traitement de la réclamation sont réalisés *a minima* par une personne non impliquée dans l'objet de la réclamation et dans la mesure du possible, au moins 2 intervenants différents apparaissent dans le traitement réalisé.

Le laboratoire accuse réception de la prise en compte de la réclamation en confirmant ou infirmant le lien de celle-ci avec les activités du laboratoire.

Ceci est mené si possible dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la réclamation.

Si la réclamation est non recevable, il convient de répondre au déclarant en lui adressant des explications. La réclamation est néanmoins tracée puis classée sans suite.

Si la réclamation est recevable, le laboratoire met en place l'analyse et le traitement de la réclamation visant l'organisation du laboratoire ou un résultat d'examen.

Analyse d'une réclamation

L'impact de la réclamation sur les résultats des examens est systématiquement étudié entre le responsable du processus concerné, un des biologistes du laboratoire si besoin et le responsable qualité du laboratoire.

L'analyse des causes potentielles est étudiée afin de réduire sa probabilité de récurrence ou d'occurrence.

L'analyse de l'étendue permet d'identifier si la cause identifiée peut s'étendre à d'autres activités / examens du laboratoire et peut être intégrée à l'analyse des risques du ou des processus incriminé(s) ou conduire à l'ajout d'opportunité d'amélioration.

Traitement d'une réclamation

Ceci conduit, si nécessaire, à :

- La mise en place d'une ou plusieurs actions immédiates (action curative),
- La prise de décision du traitement des conséquences selon le degré de gravité de l'anomalie (action corrective),

en accordant une attention particulière à la sécurité des patients et en informant la personne concernée.

Réponses apportées au déclarant

Le déclarant est alors averti de la suite apportée à sa démarche dans les meilleurs délais.

En fonction de la demande de la personne portant réclamation, du délai de traitement des actions menées, le laboratoire fournira des comptes rendus de l'état d'avancement de ses investigations.

Clôture de la réclamation

Le processus de traitement des réclamations, des actions curatives et des actions correctives est terminé lorsque les actions appropriées ont été mises en œuvre, conduites avec succès et que l'efficacité des actions menées en partenariat avec le processus concerné a été vérifiée.

Le laboratoire fournit alors, à la personne portant la réclamation, les conclusions de ses investigations.

