

	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	VRM-PRS-028	14.02.2025	00	00.00.0000	1 / 4
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ				

REVİZYON TAKİP		
Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması

Hazırlayan	Onaylayan
Kalite Yönetim Sorumlusu / Temsilcisi	Genel Müdür

	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	VRM-PRS-028	14.02.2025	00	00.00.0000	2 / 4
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ				

1. AMAÇ

Özel Viromed İstanbul Merkezi laboratuvarının verdiği hizmeti ile ilişkili olarak müşterilerden veya diğer ilgililerden gelen şikâyetlerin incelenmesi ve çözülmesidir.

Laboratuvarın hizmet alanındaki bütün şikâyetleri kapsar.

2. KAPSAM

3. KISALTMALAR

4. TANIMLAR

5. SORUMLULAR

Laboratuvarda uygulanmasından Laboratuvar Sorumlu Teknikeri prosedürün yürütülmesinden Kalite Yönetim Sorumlusu / Temsilcisi ve Mesul Müdür sorumludur.

6. UYGULAMALAR

3.1 Şikâyetlerin alınması

Laboratuvarımıza gelen tüm şikâyetlerin nasıl ele alınacağını tanımlandığı prosedür internet sitesinde ilgili tarafların erişimine sunulmaktadır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Müşteriden laboratuvara gelen şikâyetler sözlü veya yazılı olabilmektedir. Müşteriler, şikâyetlerini mail olarak ya da telefonla arayarak iletebilmektedir.

Laboratuvar doküman sisteminde bulunan ve ilgili taraflara açık olan **Müşteri Şikayeti ve Öneri Formu**'nu doldurarak, şikâyetlerini yazılı olarak iletebilmektedirler.

Sözlü gerçekleşen Müşteri şikâyetlerinde, Tıbbi Sekreter/ Hasta Kabul Personeli tarafından **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu** doldurularak veya doldurtularak müşteri şikâyeti alınmaktadır.

Laboratuvar çalışanları ise laboratuvarla ilgili şikâyetlerini **Çalışan Öneri Şikayet Formu**'nu doldurarak mail ile ya da elden Kalite Birimine iletebilmektedir.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Kalite Birimi veya teknik hususlara ilişkin konular için Genel Müdür tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet eğer Kalite Birimi veya Mesul Müdür ile ilgili ise İdari İşler Müdürü tarafından değerlendirilir.

Laboratuvarımıza iletilen tüm şikâyetlere ve müşteri beklentilerine önem verilir. Yazılı ya da sözlü gelen tüm şikâyetler değerlendirilir.

Şikâyetin alınması, incelenmesi, değerlendirmesi ve sonuçlandırılması Kalite Birimi tarafından Şikayet Proses akışına göre yürütülür. Bu aşamalarda gerekli ise Genel Müdür ile bir araya gelir. Şikâyetin geçerli kılınması için, şikâyetin hizmet alınan konuda olup olmadığı, şikâyet kapsamına ait doküman ve kayıtlar incelenerek ön değerlendirmeye tabii tutulur. Ön değerlendirme sonucu; şikâyetin laboratuvar faaliyetleri ile ilgili olduğu

	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	VRM-PRS-028	14.02.2025	00	00.00.0000	3 / 4
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ				

yönündeyse şikâyet kabul edilir. Aksi durumda müşteri şikâyeti işleme alınmaz. Her iki durum içinde müşteri en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgilendirilir. Şikâyeti alan personel tarafından **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu** düzenlenerek kayıt altına alınır. Bilgilendirme kayıtları **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu'na** not edilir.

Şikâyet nihai olarak gerekli ise laboratuvar yönetiminin görüşleri de dikkate alınarak neticelendirilir. Şikâyet sürecini yöneten personel alınan karar neticesinde laboratuvarımızın görüşünü oluşturur, sorumlu personel müşteriye en geç 1 hafta içinde yazılı veya sözlü olarak bilgi verir.

Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.

Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.

Şikâyete yönelik gerçekleştirilen işlemler planlanır, tekrar olmaması için uygunsuzlukların yönetimi sürecine göre **uygunsuzluk faaliyeti** veya **düzeltilici faaliyet** sonuçları çalışmayı gerçekleştiren personelle beraber Kalite Birimi tarafından şikâyet öneri formları ile kayıt edilir. Şikâyetler kapatılınca, kayıtlar Kalite Birimi tarafından muhafaza edilir.

Laboratuvar, şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur.

Laboratuvarımızda tadilat, cihazlarda arıza ya da analizlerde gecikmeler olması durumunda müşteri yazılı olarak tüm iletişim cihazları ile bilgilendirilir.

3.2 Kurumlardan İletilen Şikâyet ve Taleplerin Çözümlemesi

3.2.1 Telefon ile Bildirilen Şikâyetler

Kurumlardan telefon yoluyla alınan şikâyet ve talepler Hasta Kabul Personeli/Tıbbi sekreter tarafından **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu'na** kaydedilir. Kayıt altına alınan şikâyetler, şikâyeti alan personel tarafından, Kalite Birimine iletilir. Kalite Birimi şikâyeti ilgili birim sorumlusuna iletir ve çözüm için planlama yapılır. Şikâyette bulunan kurum yetkilisine Kalite Birimi tarafından şikâyetinin kayıt altına alındığını ve bununla ilgili çalışma başlattıklarını ve çözümlendiğinde gerekirse kendisine tekrar bilgi verileceği bilgisi aynı gün içerisinde verilir.

Şikâyete konu olan durum bir uygunsuzluk ise gerekli değerlendirmeler sonrası uygunsuzluğun giderilmesi için uygun olmayan işin uygulamasına göre işlem başlatılır. Şikâyet veya talebin durumu Mesul Müdür'e aktarılır. İyileştirme çalışmaları tamamlanan şikâyet ve talepler hakkında müşterilere Kalite Birimi veya ilgili sorumlu tarafından telefon veya yazılı (e-mail) olarak bilgi aktarılır. Yapılan çalışmaların kayıtları Kalite Birimi tarafından muhafaza edilir.

3.2.2 Müşteri Ziyaretleri Sırasında Alınan Talep ve Şikâyetler

Pazarlama Müdürü tarafından yapılan kurum ziyaretleri sırasında kurum yetkililerinden alınan talep ve şikâyetler **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu'na** aktarılarak Kalite Birimi/ Mesul Müdür'e iletilmektedir. Alınan

	Doküman No	Yürürlük Tarihi	Revizyon No	Revizyon Tarihi	Sayfa No
	VRM-PRS-028	14.02.2025	00	00.00.0000	4 / 4
	ŞİKAYETLERİN ÇÖZÜMÜ PROSEDÜRÜ				

şikâyet ve talepler için yapılacak iyileştirme faaliyetleri Uygunsuzluk Prosedürüne göre yapılmakta ve sonuçları Mesul Müdür, İlgili Uzman ve Kalite Birimi tarafından takip edilerek sonuçları şikâyetin veya talebin geldiği kurum veya kişiye telefon veya yazılı (e-mail) olarak iletilmesi sağlanmaktadır.

3.2.3 İnternet Yolu ile Alınan Şikâyetler

Müşteri şikâyet ve taleplerinin alınmasının bir diğer yöntemi ise <https://www.viromedistanbul.com/> adresinde yer alan info@viromedistanbul.com mail adresidir. Bu e-mailler hasta kabul personeli/ Tıbbi Sekreter tarafından takip edilir, şikâyet veya talepleri Kalite Birimine iletirler. Alınan şikâyet veya talep sonucunda yapılacak işlemler yukarıda anlatıldığı şekilde yapılır.

3.2.3 Müşteri Şikâyetlerinin Analizi

Laboratuvarımızda kayıtları **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu** ile kayıt altına alınan şikâyet ve talepler yılda bir Kalite Yöneticisi tarafından **Müşteri Şikayeti Ve Öneri Formu** üzerinden analiz edilmektedir. Şikayet öneri formları üzerinden yapılan değerlendirme, Yönetim Gözden Geçirme (YGG) toplantılarında değerlendirilir ve gerekli iyileştirme çalışmaları yapılır.

7. İLGİLİ DÖKÜMANLAR

Uygunsuzluk Prosedürü

Müşteri Şikayeti ve Öneri Formu

Çalışan Öneri Şikayet Formu