

BİRÜNİ GENETİK HASTALIKLAR DEĞERLENDİRME MERKEZİ MÜŞTERİ GERİ BİLDİRİMLERİ YÖNETİMİ

Biruni Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi Kalite Politikası gereği Müşteri Memnuniyeti daima önceliğimiz olmuştur.

Biruni Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi'ne gelen yazılı ve sözlü şikayetler "Şikayet ve Memnuniyet Ölçüm Prosedürü" gereği kayıt altına alınır ve derhal değerlendirme süreci başlatılır. Şikâyetin alınmasından sonuçlandırılmasına kadar geçen sürecin tüm aşamalarında yer alan personelin tarafsızlık ve gizlilik ilkelerine göre hareket etmesi sağlanır.

Şikâyetlerin incelenmesi, değerlendirilmesi ve sonuçlandırılması şikâyet konusundan bağımsız Bölüm Sorumluları ve/veya Medikal Bölüm Müdürü tarafından hazırlanıp, gözden geçirilip, onaylanır. Şikâyet Bölüm Sorumluları ve/veya Medikal Bölüm Müdürü ile ilgili ise Laboratuvar Direktörü tarafından değerlendirilir.

Düzeltilici Faaliyet açılması gerekli olduğu durumlarda Kalite Müdürü tarafından başlatılan Düzeltilici Faaliyet ile şikayet konusu tüm detayları ile ele alınarak kök neden analizi yapıp, kayıtları tutulur.