

1. OBJET DE LA PROCEDURE ET DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure décrit le processus de gestion des plaintes. Elle est destinée à tous les utilisateurs des services du laboratoire (Patient, prescripteurs internes et externes ainsi que les laboratoires extérieurs).

2. DESCRIPTION DE LA PROCEDURE

2.1. Vous êtes un patient

2.1.1. Introduction d'une plainte ?

Contactez la cellule de médiation des cliniques Saint Luc :

Vous pouvez vous adresser aux médiateurs en toute confidentialité, par mail, par courrier, par téléphone ou au cours d'un entretien. Cependant, il vous sera demandé d'exprimer votre demande par écrit.

Les coordonnées de la médiation sont reprises ci-dessous :

Médiation
Tél. 02 764 16 05
mediateur@saintluc.uclouvain.be
Avenue Hippocrate n°10, 1200 Bruxelles

2.1.2. Réception et suivi des plaintes

La médiation contactera le laboratoire et vous informera des conclusions de la plainte.

2.2. Vous êtes un prescripteur externe ou un laboratoire extérieur ?

2.2.1. Introduction d'une plainte ?

Vous devez adresser votre réclamation à l'adresse mail suivante :

backoffice-labos@saintluc.uclouvain.be

Veillez mentionner dans votre mail (au minimum) :

- Votre nom et prénom
- Votre numéro inami
- Votre téléphone
- Votre adresse mail
- Les coordonnées du patient concerné (nom, prénom et date de naissance)
- Pour les labos externes : une référence de demande ou d'échantillon
- La date des faits
- La description des faits
- Votre souhait

Le formulaire **LABO-FORM-6131**, disponible sur notre site internet, reprend toutes les informations utiles. Vous pouvez le compléter et nous le transmettre en annexe de votre mail.

Votre plainte sera traitée en toute impartialité par nos *gestionnaires de plaintes*, qui sont des personnes non-impliquées dans l'objet de la plainte.

2.2.2. Réception d'une plainte

Maximum trois jours ouvrables après réception d'une plainte, le gestionnaire des plaintes vous informera (de préférence par mail) que la plainte est bien liée aux activités du laboratoire, et que donc le laboratoire va traiter le problème pour y apporter une réponse. Vous seriez informés dans le même délai si votre plainte n'était pas recevable, car ne concernant pas le laboratoire. Le laboratoire peut vous contacter (de préférence par mail) pour recueillir des informations nécessaires à l'évaluation du bien-fondé de la plainte.

2.2.3. Suivi d'une plainte

15 jours ouvrables maximum après acceptation de la plainte, le gestionnaire des plaintes vous recontactera (de préférence par mail) pour vous fournir les conclusions de la plainte (ou l'état d'avancement du traitement de celle-ci).

2.3. Vous êtes un professionnel de la santé des Cliniques Saint Luc ?

2.3.1. Introduction d'une plainte ?

Utilisez le logiciel EVI, en passant par la porte d'entrée « laboratoires »
Remplissez les champs obligatoires.

2.3.2. Réception d'une plainte

Maximum trois jours ouvrables après réception d'un EVI, le laboratoire vous informera via EVI que la plainte est bien liée aux activités du laboratoire, et que donc le laboratoire va traiter le problème pour y apporter une réponse. Vous seriez informés dans le même délai si votre plainte n'était pas recevable, car ne concernant pas le laboratoire. Le laboratoire peut vous contacter pour recueillir des informations nécessaires à l'évaluation du bien-fondé de la plainte.

Votre réclamation sera traitée en toute impartialité par nos *gestionnaires de plaintes*, qui sont des personnes non- impliquées dans l'objet de la plainte.

2.3.2. Suivi d'une plainte

15 jours ouvrables maximum après acceptation de la plainte, le laboratoire vous recontactera (de préférence par mail) pour vous fournir les conclusions de la plainte (ou l'état d'avancement du traitement de celle-ci).

3. DISTRIBUTION

Cette procédure est à diffusion

Publique

Restreinte à l'unité/entité/département

4. APPROBATION

Alexia Verroken