

Cuando se reciben reclamos de los Clientes a través de una línea telefónica, un formulario en el sitio web, un correo electrónico, etc. se registra un Informe de No Conformidad.

El que recibe el reclamo debe abrir la NC si es jefe de área, o comunicarlo a su jefe de Área para la apertura y tratamiento.

En el Informe de No Conformidad abierto por un reclamo se adjunta toda la información y documentación necesaria para fundamentar las acciones y decisiones adoptadas, detallando el suceso de manera objetiva y con la mayor información para validar la queja, realizando una breve descripción, y completando todos los campos requeridos.

En los casos en que no corresponda una Acción Correctiva, se deja igualmente constancia escrita del motivo en el propio Informe de No Conformidad.

Todos los reclamos formales de los Clientes son contestados a éstos por algún miembro del Directorio o por un responsable de área no involucrado directamente en las actividades de laboratorio que originaron la queja, dejando constancia por escrito de las actuaciones y decisiones que se han comunicado, informado y aceptado por ambas partes. Siempre que sea posible el laboratorio notifica el cierre de la No conformidad al cliente/paciente que presentó la queja.

Luego de abrir la NC de los reclamos registrados en el Libro del Cliente, se registrará en el margen del mismo el número de NC o reporte para hacer el seguimiento de su resolución.