



# DATALAB MEDİKAL TIBBİ TAHLİL SAĞLIK HİZ. LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No  
PRS.09

İlk Yayın Tarihi  
04.06.2018

Revizyon Tarih/No  
24.09.2024-/01

Sayfa No  
1 / 4

### 1. AMAÇ VE KAPSAM

DATALAB Tıbbi Tahlil Laboratuvarı'nda klinisyenlerden, hastalardan, laboratuvar personelinden ve diğer taraflardan gelen şikâyetler, itirazlar veya öneri gibi diğer geri bildirimlerin yönetimi için izlenen yöntemleri tam olarak açıklamaktır.

### 2. SORUMLULUK VE YETKİ

Şirket Müdürü

Kalite Yöneticisi

Kalite Yöneticisi Yardımcısı

Laboratuvar Müdürü

### 3. TANIMLAR VE AÇIKLAMALAR

**Şikâyet:** Herhangi bir kişi ya da kuruluşun DATALAB Tıbbi Tahlil Laboratuvarı'nın faaliyetleri veya sonuçlarıyla ilgili olarak laboratuvara bildirdiği, cevaplandırılması beklenen memnuniyetsizliktir.

**İtiraz:** Test ögesini sağlayanın DATALAB Tıbbi Tahlil Laboratuvarı'ndan, bu öğeye ilişkin vermiş olduğu kararın yeniden değerlendirilmesine dair talebidir. İtirazlar da şikâyetler kapsamında değerlendirilecektir.

**Öneri:** Bir sorunu çözmek üzere bir şey öne sürmek, teklif etmek.

**DATALAB Tıbbi Tahlil Laboratuvarı:** DATALAB Medikal Tıbbi Tahlil Sağlık Hiz. Ltd. Şti. Laboratuvarı

### 4. UYGULAMA

#### 4.1. Hizmet Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

Müşteri ile iletişim, test raporlarının vs. müşteriye ulaştırılması gibi konularda müşteri şikâyeti şirkete gelirse, şikâyeti alan tarafından müşteri Kalite Yöneticisi'ne yönlendirilir. Kalite Yöneticisi müşteriye İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Şikâyet Madde 4.5.'e göre değerlendirilir.

#### 4.2. Test Kalitesi ile İlgili Müşteri Şikâyetleri

**4.2.1.** DATALAB Tıbbi Tahlil Laboratuvarı, test sonuçlarını gösteren test raporlarına itiraz ve/veya şikâyetlerin işleme konulması için Kalite Yöneticisi İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'nu doldurtur veya kendi doldurarak kayıt altına alır. Kalite Yöneticisi, İtiraz-Şikâyet-Öneri Takip Formu'na her bir itiraz/şikâyet/öneriyi ve durumunu işler ve bir nüshasını Laboratuvar Yöneticisi'ne iletir.

**4.2.2.** Şikâyet Madde 4.5'e göre değerlendirilir. Uygunsuzluk tespit edilmesi durumunda Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü'ne göre işlem yapılır. Değerlendirme sonucunda, test tekrarı gerekmeyen hususlar, müşteriye gerekçesiyle birlikte yazılı olarak bildirilir.

<b>HAZIRLAYAN</b> Kalite Yöneticisi Mehmet Taha KARSLIOĞLU	<b>ONAYLAYAN</b> Laboratuvar Müdürü Nurcan CEYLAN
--	---



# DATALAB MEDİKAL TIBBİ TAHLİL SAĞLIK HİZ. LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKÂyetLERİN ÇÖZÜMLENMESİ PROSEDÜRÜ

Doküman No  
PRS.09

İlk Yayın Tarihi  
04.06.2018

Revizyon Tarih/No  
24.09.2024-/01

Sayfa No  
2 / 4

**4.2.3.** Test tekrarı yapılması gerektiğinde Hizmet Sözleşmeleri Prosedürü'ne göre gerekli düzenleme yapıldıktan sonra bildirilen tarihte, Laboratuvar Müdürü ve müşterinin katılımı ile görüşme yapılır. Testte uygulanacak standart, test metodu ve testlerde kullanılan cihazlar, reaktifler hakkında müşteriye bilgi verilir.

**4.2.4.** Müşterinin, laboratuvar Uzmanı veya Laboratuvar teknisyeni ile birlikte yaptığı test tekrarı esnasında herhangi bir anlaşmazlık çıkması halinde, konu Laboratuvar Müdürü'ne bildirilir. İşlemin devamı konusunda karar verilirse, verilen karar İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu'na Kalite Yöneticisi tarafından kaydedilir. Bildirilen sonuca tekrar itiraz edilmesi durumunda müşteri ile birlikte mutabık kalınacak başka bir laboratuvarda (tercihen akredite) test tekrarlatılır, sonuca göre değerlendirme yapılarak karara bağlanır. Test ücreti haksız tarafça karşılanır.

**4.2.5.** Yapılan tekrar testlerin da test sonuçlarının farklı çıkması durumunda; aynı testin uygulandığı diğer hizmetlere ait etkisi de düşünülerek Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü ve Kalite Güvence Prosedürü'ne göre işlemler uygulanır.

### 4.3. Bakanlık, Resmi Kurumlar, Akreditasyon Kurumu ve Diğer İlgili Taraflar Vasıtası İle Gelen Şikâyetler

**4.3.1.** Bu şekilde gelen şikâyetler Şirket Müdürü, Kalite Yöneticisi ve Laboratuvar Müdürü tarafından incelenir.

**4.3.2.** Kalite Yöneticisi tarafından İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile işlem başlatılır.

**4.3.3.** Şikâyetin değerlendirilmesi Madde 4.5'e göre yapılır.

### 4.4. Şikâyetlerin Çözümüne Kavuşturulması

Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı'na gelen tüm şikâyetlerin çözülmesinde gerekirse Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Formu açılarak şikâyetin kök nedeninin Düzeltici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü'ne göre giderilmesi temin edilir.

### 4.5. Genel Uygulamalar

**4.5.1.** Bir şikâyetin alınması üzerine Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı; şikâyetin, sorumluluğundaki laboratuvar faaliyetleriyle ilgili olup olmadığını doğrular, eğer öyleyse şikâyetle ilgilenmektedir. Aksi takdirde şikâyeti yapana bu durum bildirilmektedir.

**4.5.2.** Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı bir şikâyet aldığı anda şikâyetin geçerli kılınması için gereken tüm bilgilerin bir araya getirilmesinden ve doğrulanmasından sorumlu olup bu bilgileri toplar.

**4.5.3.** Mümkün olan her durumda, Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı şikâyeti kabul ettiğini şikâyet edene bildirmekte, şikâyetin faaliyet planını/ilerleme durumunu ve şikâyet resmi sonucunu da şikâyetçiye bildirmektedir.

**4.5.4.** Şikâyetçiye bildirilecek sonuçlar, şikâyete konu laboratuvar faaliyetlerinde yer almayan kişi/kişiler tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır. Bu amaçla yönetim

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yöneticisi Mehmet Taha KARSLIOĞLU	Laboratuvar Müdürü Nurcan CEYLAN



# DATALAB MEDİKAL TIBBİ TAHLİL SAĞLIK HİZ. LTD. ŞTİ. LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

## ŞİKÂyetlerin Çözümlemesi Prosedürü

Doküman No  
PRS.09

İlk Yayın Tarihi  
04.06.2018

Revizyon Tarih/No  
24.09.2024-/01

Sayfa No  
3 / 4

sistemi ile ilgili şikâyetler Laboratuvar Müdürü, Laboratuvar ile ilgili şikâyetler ile ilgili kararlar ise Şirket Müdürü tarafından hazırlanmakta, gözden geçirilmekte ve onaylanmaktadır.

**4.5.5.** Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı şikâyetleri ele alma prosesinin tamamında alınan kararlardan sorumludur. Kararlar ve faaliyetlerin bitiminden itibaren ilgili tarafa geri bildirim süresi maksimum 15 gündür.

**4.5.6.** Şikâyetlerin ele alınması konusu, talep eden her türlü ilgili taraf için erişilebilirdir ve bu prosedür [www.datalab.com.tr](http://www.datalab.com.tr) adresinde yayınlanmıştır.

### 4.6. Personel Önerileri ve Geri Bildirimleri

Datalab Tıbbi Tahlil Laboratuvarı yönetimi, laboratuvar hizmetlerinin herhangi bir açıdan iyileştirilmesi için çalışanlarının önerilerde bulunmasını desteklemektedir. Çalışanlardan e-posta ya da İtiraz-Şikâyet-Öneri Formu ile gelen öneriler değerlendirilmekte, uygun görüldüğü durumlarda uygulamaya alınmakta ve çalışana geri bildirim yapılmaktadır.

### 4.7. Kayıtlar

**4.7.1.** Müşteri şikâyetleri ve diğer öneriler konusundaki kayıtlar Kalite Yöneticisi tarafından analiz edilir ve müşteri şikâyetleri konusunda hedef belirlenmesi için mevcut durum tespit edilir ve Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü çerçevesinde değerlendirilir.

**4.7.2.** Müşteri şikâyetlerine ve önerilere ait tüm kayıtlar Kayıtların Kontrolü Prosedürü'ne göre Kalite Yöneticisi tarafından saklanır.

## 5. İLGİLİ DOKÜMANLAR

Kayıtların Kontrolü Prosedürü (PRS.02)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Prosedürü (PRS.04)

Uygun Olmayan İşin Kontrolü Prosedürü (PRS.06)

Yönetimin Gözden Geçirmesi Prosedürü (PRS.07)

Kalite Güvence Prosedürü (PRS.21)

### HAZIRLAYAN

Kalite Yöneticisi  
Mehmet Taha KARSLIOĞLU

### ONAYLAYAN

Laboratuvar Müdürü  
Nurcan CEYLAN



**DATALAB MEDİKAL TIBBİ TAHLİL SAĞLIK HİZ. LTD. ŞTİ.  
LABORATUVAR KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ**

**ŞİKÂyetlerin Çözümlemesi Prosedürü**

**Doküman No**  
PRS.09

**İlk Yayın Tarihi**  
04.06.2018

**Revizyon Tarih/No**  
24.09.2024-/01

**Sayfa No**  
4 / 4

**6. KAYITLAR**

İtiraz/Şikâyet /Öneri Formu (FRM.11)

İtiraz/Şikâyet /Öneri Takip Formu (FRM.12)

Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet Formu (FRM.15)

**7. REVİZYON AÇIKLAMASI**

Revizyon No	Revizyon Tarihi	Revizyon Açıklaması
00	04.06.2018	İlk Yayın
01	24.09.2024	Laboratuvar Yöneticisi, TÜRKAK 15189 2022 Standardına göre Laboratuvar Müdürü olarak güncellenmiştir. Düzeltilici ve Önleyici Faaliyet, TÜRKAK 15189 2022 Standardına göre Düzeltilici ve İyileştirici Faaliyet olarak güncellenmiştir.

**HAZIRLAYAN**

Kalite Yöneticisi  
Mehmet Taha KARSLIOĞLU

**ONAYLAYAN**

Laboratuvar Müdürü  
Nurcan CEYLAN