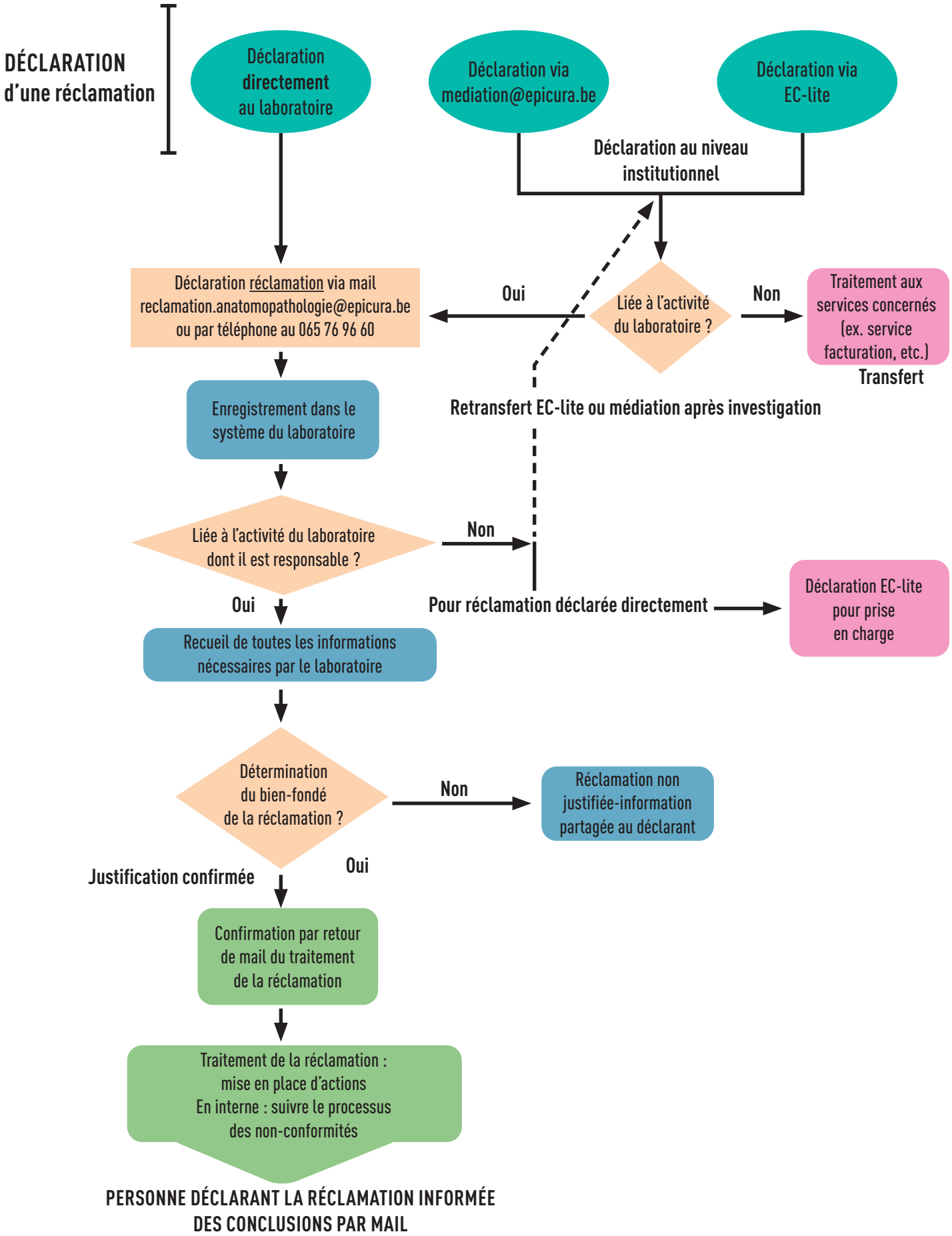
DÉCLARATION d'une réclamation
Déclaration directement au laboratoire
Déclaration via mediation@epicura.be
Déclaration via EC-lite
Déclaration au niveau institutionnel
Déclaration réclamation via mail reclamation.anatomopathologie@epicura.be ou par téléphone au 065 76 96 60
Oui
Liée à l'activité du laboratoire ?
Non
Traitement aux services concernés (ex. service facturation, etc.)
Transfert
Retransfert EC-lite ou médiation après investigation
Enregistrement dans le système du laboratoire
Liée à l'activité du laboratoire dont il est responsable ?
Non
Pour réclamation déclarée directement
Déclaration EC-lite pour prise en charge
Oui
Recueil de toutes les informations nécessaires par le laboratoire
Détermination du bien-fondé de la réclamation ?
Non
Réclamation non justifiée-information partagée au déclarant
Justification confirmée
Oui
Confirmation par retour de mail du traitement de la réclamation
Traitement de la réclamation : mise en place d'actions
En interne : suivre le processus des non-conformités
PERSONNE DÉCLARANT LA RÉCLAMATION INFORMÉE DES CONCLUSIONS PAR MAIL