

Laboratorio de Salud Pública

Procedimiento de Quejas

QUEJAS AL LABORATORIO DE SALUD PÚBLICA:

1. Objetivo: Establecer el procedimiento seguido por el laboratorio para la atención de quejas recibidas de parte de los clientes.

2. Alcance: Este procedimiento aplica a todas las actividades realizadas en el laboratorio con respecto a las quejas de los clientes. Lo que se define en este procedimiento aplica a todo el personal del LSP. Este procedimiento es de acceso público, si un cliente lo requiere se le puede facilitar como copia no controlada.

3. Definiciones: Queja: malestar originado por incumplimientos de tiempos de respuesta, fallos en servicio al cliente, no conformidades del cliente por el servicio realizado, etc.

4. Responsabilidades: Es responsabilidad de todo el personal la notificación de las quejas realizadas por los clientes. Es responsabilidad del responsable de calidad el registro de las quejas, la definición de los responsables para el establecimiento de acciones y seguimiento de las mismas y cierre del proceso de las quejas.

5. Procedimiento:

a) El cliente presentará su queja al laboratorio por escrito, por teléfono, por correo electrónico, personalmente o por la página web de www.saludcantabria.es, entre otros. Y estos datos se registrarán junto con el de la persona del laboratorio que recibe la queja, el medio utilizado para informarla, la declaración de la misma y el nombre del personal del laboratorio responsable de resolverla.

b) La queja puede ser recibida por personal externo como interno del LSP.

c) El laboratorio deberá acusar recibo de la queja y deberá facilitar a quien presenta la queja, los informes de apertura y del resultado del tratamiento de la queja.

d) Los resultados que se comuniquen a quien presenta la queja deben revisarse y aprobarse por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja, en coordinación con el responsable de calidad.

e) Estas personas iniciarán una investigación preliminar y a partir de esta se determinarán las acciones a seguir. El responsable de calidad deberá tener la responsabilidad de recopilar y verificar la información necesaria para validar la queja.

f) La investigación preliminar se realizará entrevistando al(los) funcionario(s) involucrado(s) (cuando aplique), revisando la documentación relacionada (cuando aplique) y solicitando de ser necesario información adicional al cliente

g) En caso de que el resultado de la investigación preliminar indique un incumplimiento de algún apartado de la norma (UNE-ISO/IEC 17025:2017) o de algún procedimiento del sistema de calidad del laboratorio, se procederá a la apertura de una acción correctiva, siguiendo lo estipulado en el tratamiento de acciones correctivas

h) Posterior a la implementación de la acción derivada se procederá a realizar y registrar el cierre de la queja.

i) Siempre, el laboratorio deberá notificar formalmente a quien presenta la queja, el cierre del tratamiento de la queja.

DATOS PARA LA COMUNICACIÓN DE LA QUEJA:

(Enviar documentos a blsp@cantabria.es)

Datos de la persona que presenta la queja	Nombre y Apellidos:	
	Teléfono:	
	Correo electrónico:	
Fecha de la queja:		
Descripción de la comunicación:	<i>(Describe en qué consiste su queja)</i>	
Fecha aproximada de los hechos:		
Documentos Anexos (voluntario)	<i>Por favor, aporte la documentación que considere que evidencia la queja interpuesta</i>	