

LABORATOIRE BIOCENTRE		PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS	DOCASQ028
Indice 1	Date 25/06/25	Nature des modifications : Création	

Rédacteur : L. WIJNANTS	Approbateur : V. DECOOL
-----------------------------------	-----------------------------------

Qui	Quoi	Comment
Personnel ou utilisateur du laboratoire (patient, prescripteur, IDE, ...)	Formulation d'une réclamation	Mail, courrier, téléphone ou direct
Cellule qualité	Prise en compte de la réclamation	
	Analyse de la demande	
	Traitement de la réclamation	ERASQ001
	Réponse à l'auteur de la réclamation	Mail, courrier, téléphone ou direct
RAQ	Nécessité de mise en œuvre une AC/AP ?	ERASQ010
	Oui	
	Non	
	Ouverture d'une fiche AC/AP	
	Clôture de la réclamation	ERASQ001
Cellule qualité	Recensement et synthèse	ERASQ047, Revue de direction