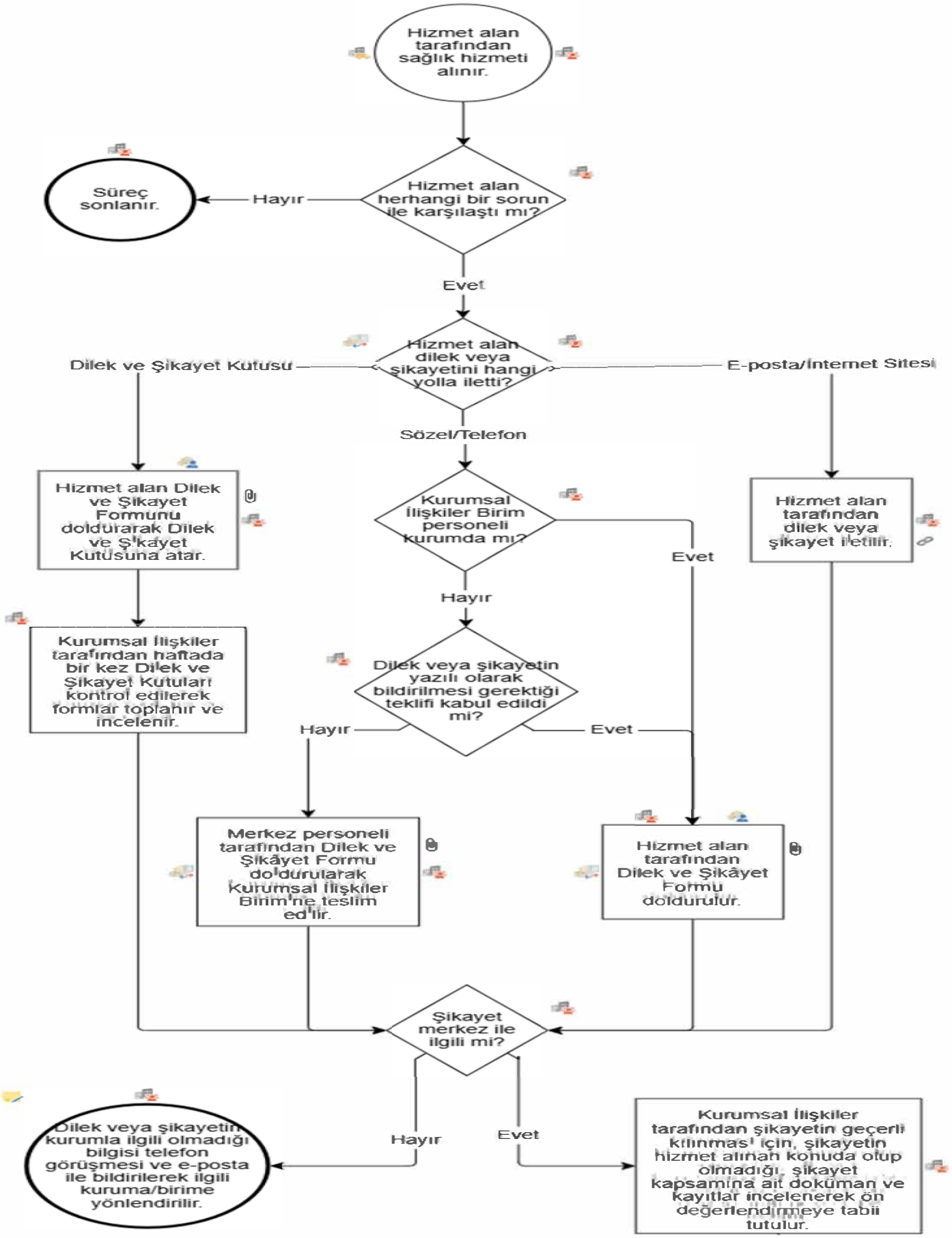
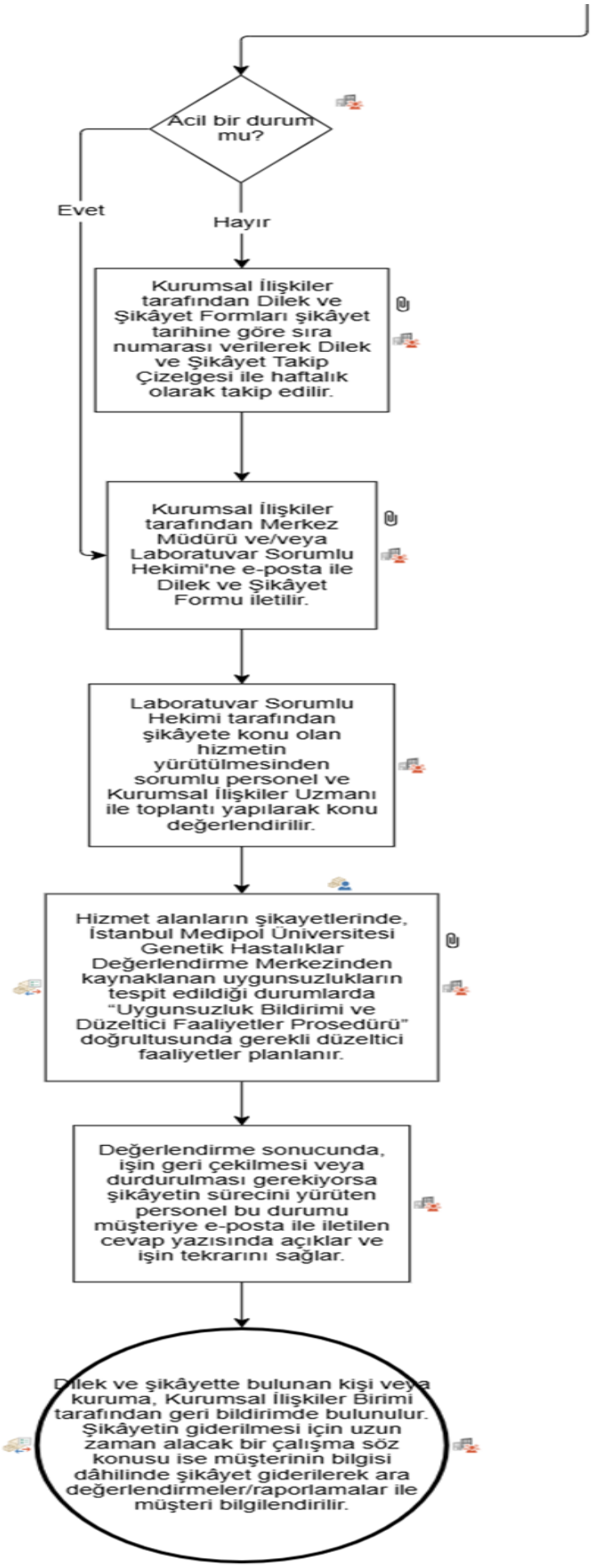
MEDİPOL UNV-İSTANBUL
İSTANBUL MEDİPOL ÜNİVERSİTESİ

SÜREÇ MODELİ

Kulvar Grubu

İMÜ - Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezi




Acil bir durum mu?
Evet
Hayır
Kurumsal İlişkiler tarafından Dilek ve Şikâyet Formları şikâyet tarihine göre sıra numarası verilerek Dilek ve Şikâyet Takip Çizelgesi ile haftalık olarak takip edilir.
Kurumsal İlişkiler tarafından Merkez Müdürü ve/veya Laboratuvar Sorumlu Hekimi'ne e-posta ile Dilek ve Şikâyet Formu iletilir.
Laboratuvar Sorumlu Hekimi tarafından şikâyete konu olan hizmetin yürütülmesinden sorumlu personel ve Kurumsal İlişkiler Uzmanı ile toplantı yapılarak konu değerlendirilir.
Hizmet alanların şikayetlerinde, İstanbul Medipol Üniversitesi Genetik Hastalıklar Değerlendirme Merkezinden kaynaklanan uygunsuzlukların tespit edildiği durumlarda "Uygunsuzluk Bildirimi ve Düzeltici Faaliyetler Prosedürü" doğrultusunda gerekli düzeltici faaliyetler planlanır.
Değerlendirme sonucunda, işin geri çekilmesi veya durdurulması gerekiyorsa şikâyetin sürecini yürüten personel bu durumu müşteriye e-posta ile iletilen cevap yazısında açıklar ve işin tekrarını sağlar.
Dilek ve şikâyette bulunan kişi veya kuruma, Kurumsal İlişkiler Birimi tarafından geri bildirimde bulunulur. Şikâyetin giderilmesi için uzun zaman alacak bir çalışma söz konusu ise müşterinin bilgisi dâhilinde şikâyet giderilerek ara değerlendirmeler/raporlamalar ile müşteri bilgilendirilir.