

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU SĂNĂTATE PUBLICĂ
DIRECȚIA DIAGNOSTIC DE LABORATOR ÎN SĂNĂTATE PUBLICĂ
CENTRUL DE ÎNCERCĂRI DE LABORATOR
Secții diagnostic de laborator în cadrul CSP teritoriale

Procedura sistemului de management

TRATAREA RECLAMAȚIILOR

Cod: PSM 7.9/7.7*

Ediția 1
Revizia 4

Este strict interzisă reproducerea sau copierea integrală sau parțială
a acestui document fără autorizarea conducerii ANSP

ETAPA	REVIZUIRE	VERIFICARE	APROBARE
NUME, PRENUME	Managerul calității Natalia Costic	Șef direcție diagnostic de laborator Olga Burduniuc	Director Nicolae Jelamschi
DATA	30.01.2024	30.01.2024	30.01.2024
SEMNĂTURA	Semnat	Semnat	Semnat

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 2 din 12

CUPRINS

		pag
1.	Înregistrarea modificărilor	2
2.	Scopul și domeniul de aplicare	3
3.	Referințe normative	4
4.	Termenii și definiții	5
5.	Descrierea procedurii	5
6.	Monitorizarea și auditarea procesului de tratare reclamațiilor	8
7.	Responsabilități	10
8.	Înregistrări	10
	Anexa 1 Model de adresare pentru reclamant	12

1. INREGISTRAREA MODIFICĂRILOR

Ediția	Revizia	Obiectul modificărilor	Data	Semnătura
1	0	Versiunea noua a ISO 17025		N.Costic
	1	Integrarea procedurii cu cerințele SM SR EN ISO 15189:2014, modificări indicate cu cursiv		N. Costic
	2	Actualizare planificată legată de extinderea utilizării procedurii pentru toate CSP teritoriale	16.03.22	N. Costic
	3	Modificări legate cu evaluarea documentelor de către MOLDAC cu scop de acreditare inițială a laboratorului medical, pag. 8	17.10.22	N. Costic
	4	<i>Modificări legate cu tranziția la versiunea ISO 15189:2022</i>	30.01.24	N. Costic

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 3 din 12

2. SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

Politica ANSP privind calitatea înseamnă satisfacerea continuă și deplină a așteptărilor și cerințelor clienților/pacienților/*utilizatorilor*, personalului propriu și a colaboratorilor, cu respectarea cerințelor legale și a celor de reglementare pentru toate activitățile cu scopul prevenirii afectării imaginii instituției/laboratoarelor. În acest context unul din obiectivele acestei politici este lipsa reclamațiilor la activități (servicii) prin asigurarea calității serviciilor prestate. ANSP prin politica sa privind calitatea este deschis pentru obținerea feedback, inclusiv reclamație și va demonstra prin acțiunile sale implicare în rezolvarea și analiza reclamațiilor și utilizarea informației respective pentru prevenirea activităților neconforme, îmbunătățirea serviciilor și proceselor și creșterea reputației organizației. Angajamentul conducerii în îmbunătățirea continuă proceselor și serviciilor prestate de ANSP cu CÎL, LM și laboratoare/secții diagnostic de laborator în cadrul CSP este reflectat în procedura dată pentru soluționarea reclamațiilor.

Procedura abordează următoarele aspecte ale tratării reclamațiilor:

- sporirea satisfacției clientului/*utilizatorului* prin crearea unui mediu orientat către client/*pacient*, care este deschis feedbackului (inclusiv reclamațiile), rezolvarea oricărei reclamații primite și sporirea abilității organizației de a-și îmbunătăți produsul și serviciile furnizate clientului;
- implicarea și angajamentul managementului ANSP prin utilizarea adecvată a resurselor, inclusiv instruirea personalului;
- recunoașterea și rezolvarea nevoilor și așteptărilor reclamanților;
- prevenirea afectării imaginii laboratorului;
- analiza și evaluarea reclamanților pentru prevenirea activității neconforme și îmbunătăți calitatea produsului și serviciului furnizat clientului;

Scopul acestei proceduri este *documentarea procesului* de primirea, evaluarea și luarea deciziilor referitoare la reclamații. Procedura dată descrie activitățile și responsabilitățile colaboratorilor începând cu înregistrarea sesizării pînă la răspunsul în adresa reclamantului și se va aplica pentru identificarea și înlăturarea abaterilor de la politicile și procedurile SM sau de la activitățile și serviciile prezentate clienților ANSP.

Procedura integrează cerințele elementului 7.9 a SM EN ISO/IEC 17025:2018 și 7.7 a SM EN ISO 15189:2022, se aplică în toate laboratoare Direcției diagnostic de laborator/*SDL CSP teritoriale* și este difuzată în varianta electronică de către Managerul calității prin plasarea PSM în rețea internă de comunicare a ANSP (sediul central/pe server tranzit) și prin intermediul Sistemului informațional de laborator *SilverlabNet* pentru laboratoare CSP teritoriale.

Schema procesului de tratarea reclamațiilor, precum PSM, care descrie procesul de tratare a reclamațiilor este disponibilă publicului și clienților/*utilizatorilor* laboratorului pe panou informativ a subdiviziunilor ANSP/ghișeu unic, precum și pe pag. web ANSP. Procedura dată la fel este disponibilă, la cererea, oricărei părți interesate.

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 4 din 12

3. REFERINȚE NORMATIVE

SM SR ISO 10002:2021	Managementul calității. Satisfacția clientului. Linii directorii pentru tratarea reclamațiilor în cadrul organizațiilor
SM EN ISO/IEC 17025:2018	Cerințe generale pentru competența laboratoarelor de încercări și etalonări
<i>SM EN ISO 15189:2022</i>	Laboratoare medicale. Cerințe pentru calitate și competență.
<i>MSM 8.2, revizia 2024</i>	Manualul sistemului de management a Direcției diagnostic de laborator <i>cu Laboratoare de încercări (ISO/IEC 17025)</i>
<i>MSM 8.2*, revizia 2024</i>	Manualul sistemului de management a Direcției diagnostic de laborator/laboratoare medicale (ISO 15189)
MOLDAC, DR-LÎ/LE-01	Document de îndrumare pentru acreditarea laboratoarelor de încercări și etalonări
MOLDAC, DR-LM-03	Document de îndrumare pentru acreditarea laboratoarelor medicale

4. TERMENII ȘI DEFINIȚII

Reclamație– exprimarea a insatisfacției de către orice persoana sau organizație față de un laborator, referitoare la activitățile sau rezultatele aceluși laborator, pentru care se așteaptă un răspuns.

Contestatie - document scris in care solicitantul contesta capacitatea laboratorului de a executa un anumit tip de analize sau contesta rezultatele unor analize executate de laborator.

Reclamant – persoana fizică sau juridică, clar identificată, care depune o reclamație și căreia i se adresează un răspuns.

Client/utilizator – organizație sau o persoana fizică care *solicită* servicii de laborator.

Satisfacția clientului – percepție a clientului despre măsura în care cerințele /așteptările clientului au fost îndeplinite.

Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale interesului față de un produs, un serviciu sau un proces de tratare a reclamațiilor.

5. DESCRIEREA PROCEDURII

5.1. Principii politicii ANSP privind tratarea reclamațiilor

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 5 din 12

ANSP în politica sa de tratarea reclamațiilor se conduce de următoarele principii:

Angajament – ANSP este angajat în definirea și implementarea unui proces de tratare a reclamațiilor. Informația referitoare la modul și locul în care se poate formula o reclamație făcută publică pentru clienți, personal și alte părți interesate.

Accesibilitate și transparența – procesul de tratare reclamațiilor este difinitivat clar, accesibil și este disponibil clienților și personalului ANSP. Procesul de tratare reclamației este comunicat *reclamantului*.

Capacitate de răspuns – fiecare reclamant primește confirmare de primire a reclamației. Reclamațiile se tratează cu politețe cu considerarea necesităților și așteptărilor clienților. Reclamații sunt ținute la curent cu evoluția procesului de tratarea reclamației lor.

Obiectivitate – Reclamațiile se tratează în mod echitabil, obiectiv și imparțial.

Costuri – accesul la procesul de tratare a reclamațiilor este gratuit pentru reclamant.

Confidențialitate - informația cu caracter personal referitor la reclamant este disponibilă numai în scopul tratării reclamației în cadrul organizației.

Abordarea orientării către client – ANSP prin politica sa privind calitatea este deschis pentru obținerea feedback, inclusiv reclamație și va demonstra prin acțiunile sale implicare în rezolvarea reclamațiilor.

Responsabilitate – ANSP a stabilit clar responsabilitate pentru acțiunile și deciziile sale referitor la tratarea reclamațiilor.

Îmbunătățirea continuă – îmbunătățirea continuă a procesului de tratare a reclamațiilor și a calității serviciilor cu scopul atingerii obiectivului stabilit în Politica ANSP privind calitatea – Lipsa reclamațiilor - este un obiectiv permanent a *laboratoarelor rețelei ANSP*.

Competența și promptitudine- la tratarea reclamațiilor sunt implicate persoane competente cu instruire și experiența necesate pentru tratarea reclamației în mod cât mai rapid.

5.2 Procesul de tratare a reclamațiilor

a) primirea reclamației

- Clienții externi/*utilizatori de servicii de laborator (laboratoare de încercări)* a ANSP/CSP au acces la informația privind modul de adresare reclamației în ghișeu unic și pe tablou informativ la intrare în ANSP/CSP (model de formular pentru reclamant). Scrisoare de reclamație trebuie să conțină informații referitoare la reclamant (nume/organizație, adresa, nr. de telefon de contact), descrierea problemei/sau nemulțumirii cu date relevante care o susțin, soluționare cerută, documente relevante anexate. Clienții externi a ANSP/CSP adresează reclamațiile **în scris** în adresa ANSP/CSP (prin poșta, fax, în cancelarie, la ghișeul unic). Clientul primește confirmare de primirea reclamației (ex. Prin poșta, telefon, e-mail).

- Clienții ANSP/CSP pot depune reclamația și in Registrul de reclamații, pus in aplicare în baza HG RM nr. 1141 din 04.10.2006. Registrul este afișat in holul instituției, responsabilitatea de monitorizarea acestuia este secția juridică ANSP.

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 6 din 12

- Clienții laboratoarelor medicale (laboratoare microbiologice, laboratorului virusologic, *SDL*) pot depune reclamații/contestații în Registrul de reclamații disponibil la intrare în laborator.

Evaluarea inițială / Criterii de acceptare a reclamațiilor

Reclamațiile pot fi primite în scris sau verbal (inc. telefonic). Nu se acceptă reclamațiile anonime. Reclamațiile verbale pot fi adresate personalului de la recepția probelor, personalului care lucrează în laborator și eventual, conducerii laboratorului.

Reclamațiile scrise pot fi:

- transmise prin posta (incl. e-mail)
- depuse personal la sediul laboratorului - depuse în anticamera sau cancelaria ANSP/CSP.

Clienții interni în cadrul ANSP/CSP (secțiile operative) pot adresa reclamații/pretenții laboratorului telefonic sau verbal;

La primirea unei reclamații, laboratorul trebuie să confirme dacă reclamația se referă la activitățile de laborator pentru care laboratorul este responsabil și, în caz afirmativ, va rezolva reclamația. Pentru primirea reclamației în adresa sa, laboratorul colectează toate informațiile necesare pentru a determina dacă reclamația este întemeiată.

Laboratorul trebuie să confirme primirea plângerii și să furnizeze reclamantului rezultatele și, dacă este cazul, rapoarte de progres (dacă reclamația necesită timp pentru soluționare).

Reclamațiile, contestațiile și apelurile referitoare la activitatea ANSP/CSP, inclusiv activitatea de încercare/*examinare* primite de la clienți/*utilizatori*, organismul de acreditare și din alte părți se înregistrează în registrul de evidența a reclamațiilor (RER 7.9-1/RER 7.7*-1), care este disponibil reclamantilor la intrare în laborator.

După primirea fiecărei reclamații se evaluează inițial din punct de vedere gravității, complexității, impactului precum și necesității de acțiune imediată. Reclamații pe probleme legate de sănătate și securitate se prelucrează imediat/prioritar.

Reclamațiile primite de la IMS, medici, pacienți, personal de laborator sau alte părți se pot referi la:

- condițiile de acces la serviciile medicale;
- programul de recoltare și eliberare de rezultatului de analiză;
- modul de colectare/prelevare eșantioane primare;
- prețul analizelor;
- conținutul Rezultatului/Raportului de analiză;
- condițiile de confidențialitate;
- rezultate eronate;
- repetarea analizelor cu sau fără costuri;

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 7 din 12

- condiții de mediu și securitatea muncii, etc.

b) Soluționarea reclamației

Reclamațiile la activitatea de laborator și rezultate încercărilor se recepționează și se analizează de către șef direcție diagnostic de laborator/sef CSP teritorial în grup de lucru format în termen de cinci zile după eliberarea raportului/rezultatului de analiza reclamat. Nivelul investigației este proporțional cu seriozitatea și gravitatea reclamației. Când reclamația este confirmată cu referire la activitățile de laborator și vina este a ANSP/CSP, cazul se discută și se elaborează măsuri de lichidare a cauzelor, astfel ca cazul să nu se repete. Atunci când reclamația nu s-a adeverit, solicitantului i se înmânează argumentele respective cu privire la lipsa de temei a reclamației. Toate reclamațiile se analizează pentru a stabili care măsuri corective necesită de întreprins.

Pentru soluționarea reclamațiilor șef direcție/șef laborator nominalizează persoane responsabile, care nu sunt implicate în obiectul plângerii în cauză. Acolo unde resursele nu permit acest lucru, se folosește orice abordare alternativă care nu compromite imparțialitatea deciziilor.

b) decizia asupra acțiunilor care trebuie întreprinse ca răspuns la reclamație asumă șef direcție diagnostic de laborator (în limita autorității sale)/sef direcție în CSP teritorial sau director ANSP.

5.3. Desfășurarea procesului de tratare a reclamațiilor

Tratarea reclamațiilor presupune:

- Primirea reclamației, înregistrarea reclamației externe (pretenției) în registru de evidența a documentelor de intrare cancelaria ANSP și ulterior în registru reclamațiilor unde se va stabili un număr unic de înregistrare (RER 7.9-1/ RER 7.7-1*);
- transmiterea reclamației adresate activității de laborator la șef direcție diagnostic de laborator;
- numirea responsabilului (responsabililor) de analiza reclamației de către șef direcție diagnostic de laborator;
- Reclamația (verbală sau scrisă) este analizată de către șeful direcției în comun cu șeful de laborator sau locțiitorul acestuia, care verifică condițiile de desfășurare a analizei la care se referă reclamația. Urmărește înregistrările legate de analiza respectivă. În cazul în care se considera necesar și este posibil se hotărăște repetarea analizei. La reclamațiile verbale, de regulă, răspunsul se dă pe loc și este verbal.
- analiza și cercetarea reclamației prin analiza cauzelor – evidente și potențiale; Dacă este necesar se cercetează toate circumstanțele și informațiile relevante în legătură cu o reclamație. Nivelul cercetării trebuie să fie proporțional cu gravitatea, frecvența apariției și severitatea reclamației.

Răspuns la reclamație, formularea proiectului de răspuns reclamantului, semnarea

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 8 din 12

răspunsului de către șef direcție diagnostic de laborator; Rezultate care vor fi comunicate reclamantului trebuie elaborate de, sau analizate și aprobate de persona (persoane), numite de șef de direcție, neimplicată (neimplicate) în activitățile de laborator, care au fost reclamate.

- **Comunicare deciziei**, transmiterea răspunsului reclamantului oficial cu privire la sfârșitul procesului de tratarea reclamației prin cancelaria instituției și arhivarea copiei scrisorii de răspuns în dosarul reclamațiilor în cancelaria, un exemplar a răspunsului se păstrează la managerul calității;
- stabilirea acțiunilor corective adecvate mărimii și riscului probleme;
- monitorizarea aplicării acțiunilor corective pentru a se asigura că acțiunile întreprinse au fost eficiente,
- urmărirea, înregistrarea reclamației și a acțiunilor stabilite pentru rezolvarea reclamației;
- în caz de necesitate - planificarea unui audit intern neplanificat privind evaluarea adecvării acțiunilor întreprinse;
- laboratorul ca rezultat tratării reclamației înștiințează oficial

În caz de reclamarea serviciilor de laborator, se efectuează încercări repetate a mostrelor produselor, calitatea încercărilor cărora a fost reclamată. Cu acordul reclamantului încercările repetate pot fi efectuate în prezența terței parte sau în alt laborator de încercări acreditat.

5.4 Acțiuni corective: în caz de acceptare a reclamațiilor, se selectează și se implementează acțiuni care au probabilitatea cea mai mare de a elimina problema și de a preveni reapariția acesteia. Efectuarea acțiuni corective se efectuează în conformitatea cu procedura Sistemului de management *PSM 8.7i*.

NOTĂ Rezolvarea reclamațiilor poate duce la implementarea acțiunilor corective sau poate fi utilizată ca intrare în procesul de îmbunătățire.

5.5. Responsabilitatea financiară a părților: cheltuielile pentru efectuarea încercărilor/examinărilor repetate în cazul necesității, legate cu tratarea reclamației, le suportă ANSP.

5.6. Termenii de prezentare și examinare a reclamațiilor:

Răspunsul la reclamație trebuie transmis reclamantului în cel mult 5 zile calendaristice de la data înregistrării reclamației la ANSP. Termenul de prezentare a reclamației asupra raportului de încercări/raportului de analiza a examinări emis de laboratorul ANSP (laborator de încercări sau laborator medical) este stabilit de 15 zile din data eliberării raportului de încercări/raportului de analiza clientului. Termenul de examinarea a reclamației este de 5 zile.

Răspunsul se perfectează in două exemplare:

- unul se expediează reclamantului;
- al doilea rămîne în laborator.

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 9 din 12

5.7 Confidențialitate

ANSP asigură confidențialitate reclamantului în procesul de tratare reclamațiilor.

Investigarea și soluționarea reclamațiilor/plângerilor nu vor avea ca rezultat nicio acțiune discriminatorie asupra reclamantului.

6. Monitorizarea și auditarea procesului de tratare reclamațiilor

Laboratorul care primește reclamația este responsabil de colectarea și verificarea tuturor informațiilor necesare pentru validarea reclamației.

Responsabili pentru efectuarea procesului de audit de tratare reclamațiilor în ANSP este secția juridică. Audit are ca scop evaluarea conformității procedurii de tratare a reclamațiilor cu politica și obiectivele organizației, punctele tari și punctele slabe ale procesului de tratare a reclamațiilor.

Responsabili de audit procesului tratării reclamațiilor privind calitatea încercărilor prestate de laboratoare de încercări și laboratoare medicale din componența ANSP sunt Șef direcție diagnostic de laborator în comun cu managerul calității ca parte auditului sistemului de management al calității. *În cadrul auditului se urmăresc dacă acțiunile întreprinse pentru tratarea reclamațiilor au fost adecvate și eficiente.*

Datele de audit vor permite de analizat în mod regulat (anual) reclamațiile pentru a stabili dacă există tendințe pe care le putem schimba sau corecta pentru a opri apariția reclamațiilor, a îmbunătăți serviciul furnizat populației/clientului.

Auditul procesului de tratare a reclamațiilor este parte a auditului sistemului de management al calității. Rezultatele auditului se ia în considerație în cadrul analizei efectuate de management pentru decizii cu scop de îmbunătățire activității.

Reclamația, împreună cu raportul de audit, fișa de neconformitate, acțiuni corective și răspunsul la reclamație sunt păstrate într-un dosar pentru reclamații.

Responsabilitatea păstrării și gestionării acestor documente revine Șefului de laborator/managerului calității.

Conducerea laboratorului folosește informația rezultată din reclamații pentru îmbunătățirea sistemului de management, a activității de analize, a serviciului către client.

Reclamațiile înregistrate se prezintă în raportul susținut la analiza anuală a sistemului calității efectuată de către management.

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 10 din 12

7. Responsabilități:

Director/director adjunct – aprobă procedura, dispune investigații pentru colectarea informațiilor relevante pentru tratarea reclamațiilor; numește responsabili de analiza reclamației; semnează scrisoarea de răspuns reclamantului;

Șef direcție diagnostic de laborator – determină responsabilul pentru examinarea reclamației în cadrul laboratorului, realizează analiză reclamației, formulează concluzii și vizează proiectul de răspuns reclamantului, poate dispune / aproba efectuarea unui audit intern / analiza sistemului, atunci când reclamația demonstrează existența unor neconformități în sistem.

Serviciul juridic: examinarea reclamației în cadrul secției, laboratorului, realizează analiză reclamației, formulează concluzii și pregătește proiectul de răspuns reclamantului;

Șefii de secții, în adresa cărora a fost prezentată reclamația – cercetează reclamația și pregătește proiectul de răspuns reclamantului în limită responsabilității;

Șeful de laborator (ANSP)/șef secție diagnostic de laborator (CSP) în adresa căreia a fost prezentată reclamația – stabilește cauza apariției reclamației, stabilește măsuri corective/preventive necesare; urmărește îndeplinirea măsurilor corective/preventive, folosește informația pentru îmbunătățirea activității laboratorului.

Managerul calității/responsabil SM – face parte din comisia de analiza a reclamațiilor în cadrul laboratoarelor ANSP/SDL CSP; efectuează audit intern privind măsuri corective aplicate; pregătește o sinteză a reclamațiilor pentru analiza sistemului efectuată de management.

Personalul de laborator (de la Recepție probe, recepție/ pacienți),

- primește reclamația și o înregistrează în Registrul de evidența a reclamațiilor,
- indosariază toate înregistrările privind reclamațiile.

8. Înregistrări:

Înregistrările ca dovadă că activitățile indicate în procedura în cauză au fost efectuate sînt următoarele formulare completate:

nr d/o	Denumirea formularului	Codul Conform ISO/IEC 17025	Codul Conform ISO 15189
1	Model de formular/adresare pentru reclamant	anexa 1	
2	Registrul de evidența reclamațiilor în laborator	RER 7.9-1	RER 7.7-1*
3	Registru de evidența reclamațiilor de la agenți economici la ghișeu unic	RER 7.9-2	-
4	Registru de reclamații	Model conform HG	-

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 11 din 12

		RM nr. 1141 din 04.10.2006	
5	Dosarul reclamațiilor	-	-
6	Scrisoarea de răspuns reclamantului cu numărul cancelariei ANSP/CSP.	-	-

Managerul calității este responsabil pentru revizuirea formularelor SM și informarea șefilor de laboratoare cu modificări conform listei formularelor pentru PSM actualizate LFP 8.3-3/LFP 8.3-3*. Modele de formulare actualizate în format World sunt plasate de către managerul calității în rețea internă de comunicare a ANSP (spațiu autorizat pe server tranzit /pentru sediul central ANSP) și distribuite prin Google disk șefilor secțiilor diagnostic de laborator în cadrul CSP teritoriale.

ANSP (sediul central, Gh. Asachi 67a)/SDL CSP	Procedura sistemului de management Tratarea reclamațiilor PSM 7.9/7.7*	Ediția 1
		Revizia 4
		Data 30.01.2024
		pag. 12 din 12

Anexa 1 PSM 7.9/7.7*

Model de adresare pentru reclamant

Directorului a ANSP
Domnului _____

Informații referitoare la reclamant

Nume/organizație/IMS _____

Adresa _____

Număr de telefon _____

Descrierea problemei reclamate _____

Soluționare solicitată _____

Data _____ semnatura _____

anexe/dovada problemei reclamate