

客戶抱怨處理流程

1. 目的：

處理從病人、各送檢單位、本中心同仁提出的抱怨或建議，或由客戶滿意度調查結果獲得之意見等，以檢討與改善本中心相關作業程序，確保本中心病理檢驗之作業品質，提供客戶最好的醫療服務及保障病患安全。

2. 客戶申訴管道

2.1 撥打申訴專線 TEL:02-22426878 FAX: 02-82455557，上班時間由專人回覆處理。

2.2 直接到本中心反應 地址：新北市中和區中山路2段348巷8號5樓

2.3 官網直接至本中心意見反應專用信箱：thinprep515@gmail.com

客戶抱怨事件處理流程

3.1 病人及來賓經由本中心「客戶申訴系管道」等意見或建議，先將反應意見傳送給相關組別之組長，組長先分析內容是否確實與本中心相關業務有關，如分析屬實，應立即進行瞭解及調查與該事件相關之人員並記錄於「抱怨事件暨客戶意見處理單表單」(表單編號：TPS-QP-7.7-QR01)回覆事件經過及處理方式(立即措施)，經本中心主任審閱並填寫意見。改善完成後，如需持續追蹤處理，則由本中心品管人員執行查核。

3.2 衛生行政主管機關公文或委託檢驗單位或其他相關單位內外部客戶直接以電話或口頭…等方式向本中心人員反應者則依本中心「不符合工作作業過程」(文件編號：TPS-QP-7.5)辦理，由相關組長或被指派人員填寫「不符合(NC)工作與相關措施紀錄單」(表單編號：TPS-QP-7.5-QR01)連同相關資料及處理方式交由本中心主任審核。

3.3 如抱怨事件是對於本中心檢驗品質系統有疑義時，主任應立即指派品管醫檢師實施部分系統稽核，依「評估作業過程」(文件編號：TPS-QP-8.8)及「不符合(NC)工作與相關措施紀錄單」(文件編號：TPS-QP-7.5-QR01)執行，結果經確認後應將改善措施報告及相關資料於每月會議中提報，並呈報主任。

3.4 本中心同仁經由會議、正式書面、電子郵件或本中心「年度考核回饋面談表」等方式提供改進實驗室服務之任何方面的建議，由主任統籌處理及回覆。同仁所提之建議經評估可行性後，於適當時加以實施，並將結果回饋給本中心內同仁；所有採行措施的紀錄皆應有詳實記錄。

3.5 主管確認針對該客戶抱怨事件所提出的處理方式(立即措施)或矯正措施適當後，指派組長以電話、書信或公文回覆提報之客戶。任何矯正措施均應依據本中心各相關作業程序辦理執行，並留下文件記錄。

3.6 各組之客戶抱怨事件由組長提報每月例行會議，如事件重大者可請當事人列席說明；若與病患安全相關之事件，應由主管於全中心會議及組內

會議中公開說明，作為警惕範例，以杜絕類似情況再發生。

3.7 行政組長每年應針對外部客戶進行滿意度調查，品管醫檢師不定期針對內部客戶進行滿意度調查。調查內容可為特定主題或對於客戶抱怨所執行的矯正及預防措施設計，以評估及瞭解措施的成效；對調查結果不理想或所提問題之處進行原因探討及數據分析，再提出具體且適當之改善方案，作為本中心提升服務品質及保障病患安全之參考依據。

