

Procédure de Réclamation

1. Objet et domaine d'application

Cette procédure décrit les modalités de retour des réclamations par nos patients et partenaires au laboratoire ainsi que de leur traitement.

Elle s'applique à l'ensemble des activités du laboratoire.

2. Responsabilités

La cellule qualité ainsi que la direction ont la responsabilité de traiter toute réclamation afin de répondre à la satisfaction de nos patients et partenaires.

3. Procédure

Pour émettre une réclamation au laboratoire, il existe plusieurs possibilités :

- ✓ oralement par téléphone ou directement au laboratoire
- ✓ par courrier ou par mail à destination de la Cellule qualité ou de la Direction du laboratoire

Les réclamations sont à envoyer au site concerné selon les coordonnées suivantes :

LBM iLab - Site de Montauroux :

Le plan oriental - Bâtiment B – RD 562 – 83440 MONTAURoux

Coordonnées : Tel : 04.94.50.28.43 / Fax : 04.94.99.15.69 / mail : montauroux@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Fayence :

104 Chemin de Draguignan – 83440 FAYENCE

Coordonnées : Tel : 04.94.39.22.22 / Fax : 04.94.84.17.54 / mail : fayence@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Peymeinade :

Dr ALEX Stéphanie

13 avenue Frédéric Mistral - 06530 Peymeinade

Coordonnées : Tel : 04.93.66.34.07 / Fax : 04.93.66.02.42 / mail : peymeinade@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Fréjus (VINCI) :

359 avenue de Triberg - 83600 FREJUS

Coordonnées : Tel : 04.94.51.83.51 / Fax : 04.94.53.03.53 / mail : frejus@ilab-analyses.fr

Procédure de Réclamation

LBM iLab - Site de Fréjus (Lou Gabian) :

Quartier Lou Gabian-ZI La Palud - 83600 FREJUS

Coordonnées : Tel : 04.94.51.70.90 / Fax : 04.94.95.76.71 / mail : frejus2@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Nice :

36 boulevard Paul Montel - Résidence l'Alandier - 06200 Nice

Coordonnées : Tel : 04 93 83 46 46 / Fax : 04 93 18 86 43 / mail : paulmontel@ilab-analyses.fr

LBM iLab - Site de Roquebrune sur Argens :

Immeuble Gallery II, Rue de la Magnanerie

83520 ROQUEBRUNE SUR ARGENS

Coordonnées : Tel : 04 98 11 04 02 / Fax : 04 98 11 02 76 / mail : labo.roquebrune@gmail.com

L'ensemble des réclamations est retranscrit dans notre système qualité. Une analyse des causes et des améliorations à entreprendre sera réalisée pour chacune d'entre elle.

Le traitement des réclamations suit notre procédure MU-TOUS-PG-003 Gestion des non-conformités et réclamations.

4. Classement et archivage

Les réclamations ainsi que leur traitement et actions entreprises sont conservés de manière illimitée dans notre système qualité.