

## QUALIDADE

### INSTRUÇÃO DE TRABALHO IT.01.7 | TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A Genetyca-ICM está atenta a todas as demonstrações de insatisfação quer dos Utentes diretos (consultas e exames) como dos médicos prescritores, para além das reclamações formais apresentadas por escrito (livro de reclamações físico ou online, e-mail, etc.). Todas as reclamações apresentadas são sempre oportunidades de melhoria dos serviços prestados.

As reclamações podem ser apresentadas por qualquer parte interessada, presencialmente, por telefone ou por escrito (livro de reclamações-físico ou eletrónico, e-mail, etc.) e junto de qualquer interlocutor da Organização.

Ao rececionar/percecionar uma reclamação, o Colaborador, direciona-a para a Direção Técnica e Operacional (DTO) e Gestão da Qualidade (GQ) para análise e despoletar das ações imediatas necessárias para controlar e corrigir a não conformidade.

A GQ:

- regista a reclamação no – Mapa de Gestão de Ações (Genetyca.023) a que anexa toda a documentação aplicável;
- acusa a receção da reclamação junto do Reclamante;
- garante a gestão do tratamento da reclamação – determinação das causas da não conformidade; avaliação da necessidade de ações corretivas para eliminar as causas da não conformidade, a fim de reduzir a probabilidade de recorrência ou ocorrência noutra situação; implementação das ações necessárias; rever e avaliar a efetividade de todas as ações corretivas tomadas; atualizar os riscos e as oportunidades de melhoria, conforme necessário; fazer alterações no SGQ, se necessário - até à sua resolução;
- garante a gestão do tratamento da reclamação por pessoas não envolvidas no assunto da reclamação em questão, garantindo que toda e qualquer abordagem alternativa não compromete a imparcialidade.

A GQ garante a envolvimento de todos na identificação da causa raiz e definição das ações necessárias à eliminação da mesma, bem como à sua recorrência.

Todas as ações definidas são acompanhadas no FNC/OM – Mapa de Gestão de Ações (Genetyca.023) finalizando o processo com a avaliação da eficácia das mesmas.

A Genetyca-ICM garante a informação ao reclamante sobre a receção da reclamação (sempre que possível e aplicável) bem como o resultado final, e se aplicável, relatórios de progresso.

