



Faire une réclamation au DMU de Biologie-Pathologie

Le DMU de Biologie-Pathologie enregistre et prend en compte les réclamations de ses clients (services cliniques, patients, EOH, autres laboratoires de Biologie Médicale).

Ces réclamations peuvent lui être communiquées par deux méthodes :

- Pour les clients des HUHMs : enregistrement de la réclamation dans le logiciel OSIRIS. Ces réclamations sont reçues, analysées et prises en compte par les cadres et responsables médicaux des secteurs concernés.
- Pour tous : envoi d'un email dans le secteur concerné du laboratoire. A défaut d'interlocuteur connu, faire parvenir un mail descriptif de la situation à murielle.bordes@aphp.fr ou valerie.froment@aphp.fr. Après réception, la réclamation sera enregistrée en fiche Qualité dans le logiciel KALILAB du DMU de Biologie et Pathologie selon les dispositions du DMU de Biologie-Pathologie. Ces fiches Qualité font l'objet d'une analyse régulière et d'une prise en compte en collaboration avec les cadres et responsables médicaux du secteur concerné, afin de mettre en place des actions d'amélioration.

Pour une prise en compte optimale de la réclamation, une déclaration dans un délai maximal d'un mois après survenue de l'incident est fortement recommandée.

Un bilan est présenté chaque année lors de la revue de direction du DMU de Biologie-Pathologie.