

## خط مشی مدیریت بازخورد مشتری

آزمایشگاه پاتوبیولوژی **مدیا بوکان**، بعنوان یکی از حلقه های زنجیره سلامت جامعه در عرصه پزشکی و آزمایشگاهی در تلاش است تا خدمات خود را با توجه به نیازهای ناگفته مراجعه کنندگان اعم از بیماران و پزشکان، طراحی کرده تا در نهایت بتواند واژه گان مشتری مداری و مشتری محوری را صرفاً از قالب یک اصطلاح شعاری خارج کرده و به مرحله واقعیت نزدیک سازد.

لذا آزمایشگاه مدیا جهت تحقق این مهم، استاندارد **ISO 10002:2014** را به منظور مدیریت رسیدگی به نظرات و انتقادات مشتریان با راه کارهای ذیل برگزیده است :

- ۱- رعایت الزامات ملی و بین المللی مربوط به خدمات حوزه پزشکی جهت جلوگیری از هرگونه تبعیض و نابرابری در ارائه خدمات،
- ۲- ارتقاء سطح دانش و آگاهی واطلاعات کارکنان آزمایشگاه در برقراری ارتباط با مراجعه کنندگان و انعطاف پذیری و فرهنگ سازی پاسخگویی مناسب به تمام نظرات آنها،
- ۳- بکارگیری فن آوری نوین و مناسب جهت سهولت دریافت نظرات و انتقادات مشتریان،
- ۴- اختصاص منابع لازم جهت پاسخگویی سریع و دقیق به مشتریان ،
- ۵- شفاف سازی روند دریافت و رسیدگی به شکوایه ها و ارائه روند رسیدگی به شکایت،
- ۶- دستیابی به وفاداری مشتریان از طریق رسیدگی اثربخش به شکایات،
- ۷- حفظ اطلاعات شکایت کنندگان بصورت محرمانه و رعایت مقوله رازداری.

ما مدیران و کارکنان آزمایشگاه متعهد می گردیم که با رعایت کلیه اصول اخلاقی، به کلیه شکایات های رسیده از سوی مراجعه کنندگان به صورت اثربخش و کارا بدون هیچ گونه پیشداوری تا زمان جلب کامل رضایت آنها رسیدگی کرده و امید داریم با تلاش مستمر و روزافزون شاهد افزایش رضایتمندی مشتریان خود باشیم.

مسئول فنی آزمایشگاه

دکتر سیامند مولوی