



Le laboratoire médical donne la possibilité à ses utilisateurs de remonter des informations relatives à ses prestations :



- Qualité des informations communiquées par le laboratoire,
- Qualité des résultats d'examens,
- Qualité et exhaustivité des comptes-rendus d'examens
- Qualité des prestations de conseil du laboratoire, possibilité de joindre un biologiste,
- ...

Mais comment faire ?

1. Personne extérieure au centre hospitalier de Bergerac

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement aux responsables concernées : gestionnaire assurance qualité, cadre de santé, chef(fe) de service



05-53-27-41-49 ou 05-53-27-41-53

Mail gestionnaire qualité : gestionnaire.qualite@ch-bergerac.fr

Mail cadre de santé : cadre.laboratoire@ch-bergerac.fr

Mail cheffe de service : lila.rami-arab@ch-bergerac.fr

Ces derniers vous écouteront et vous apporteront des éléments d'explication

Si cette démarche ne vous apporte pas de satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

Monsieur le directeur du centre hospitalier Samuel Pozzi

Avenue Calmette

24100 Bergerac

Mail : secretariat.direction@ch-bergerac.fr

2. Personne du centre hospitalier de Bergerac

Si vous n'êtes pas satisfait de la prestation du laboratoire, nous vous invitons à le contacter :



05-53-63-88-85 ou 05-53-63-80-65

Ou par mail :

Gestionnaire qualité : gestionnaire.qualite@ch-bergerac.fr

Cadre de santé : cadre.laboratoire@ch-bergerac.fr

Cheffe de service : lila.rami-arab@ch-bergerac.fr

Ou sur le logiciel qualité de l'établissement (Blue Médi) selon la procédure en vigueur au CHPS.

Toutes les réclamations seront enregistrées dans notre système qualité et seront étudiées afin de vous apporter des réponses claires.

Des actions d'amélioration (curatives / correctives) seront mises en place si nécessaire.