

SPITALUL CLINIC JUDETEAN DE URGENTA SIBIU LABORATOR ANALIZE MEDICALE	MODALITATE PRIMIRE SI TRATARE RECLAMATII	PG-7.7/F6, V.1
--	---	----------------

### Introducere:

In cazul in care sunteti nemultumit de oricare dintre serviciile oferite de laboratorul nostru, puteti inainta reclamatia dvs dupa cum urmeaza:

- prin e-mail, la adresa [laborator.analize@scjus.ro](mailto:laborator.analize@scjus.ro)/ [secretariat@scjus.ro](mailto:secretariat@scjus.ro),
- direct la la nr de telefon 0269215050 int 430/ 454,
- prin fax la nr 0269215434
- prin posta, la adresa B-dul C. Coposu, nr. 2-4, cod 550245,
- verbal, la Fisier laborator analize medicale de la adresa, B-dul C. Coposu, nr. 2-4, cod 550245.

### Criterii de acceptare a reclamatiei:

Reclamatia dvs poate fi acceptata

- doar daca reclamatia are legatura cu oricare dintre activitatile de laborator si cu serviciile oferite;
- doar in conditiile in care dvs ati respectat instructiunile si recomandările personalului nostru;
- doar daca va oferiti datele de identificare si contact, conform reglementarilor GDPR.

### Tratare:

Reclamatia comunicata de dvs va fi inregistrata in documentele laboratorului, iar seful laboratorului va fi anuntat cat se poate de repede pentru initierea procedurii de tratare a acesteia.

Veti fi instiintati in maxim 24 de ore de la inregistrarea reclamatiei, printr-o nota de confirmare de primire a reclamatiei dvs, despre rezolutia privind acceptarea sau neacceptarea sa, tinand cont de criteriile mentionate mai sus. Nota de confirmare va fi semnata de Seful laboratorului.

Canalul de comunicare va fi cel mentionat de dvs sau cel prin care ati initiat reclamatia.

In cazul in care reclamatia a fost acceptata, aceasta va fi tratata cu toata atentia si promptitudinea, astfel incat, intr-un interval maxim de 10 zile lucratoare veti primi „Nota informare rezolvare reclamatie”, semnata de seful laboratorului, cu mentionarea masurilor stabilite si implementate pentru rezolvarea situatiei.

Canalul de comunicare va fi cel mentionat de dvs sau cel prin care ati initiat reclamatia.

Toate datele dvs sunt supuse reglementarilor GDPR si sunt utilizate doar pentru scopul in care ne-au fost comunicate.

SL:

Dr. ARIELA LIGIA OLTEANU  
medic primar medicina laborator  
doctor in medicina  
cod 428500

Data: 21.08.2023