

Centre d'Anatomie Pathologique  	N° du fichier : PR-HUB-QUAL-14 Rédaction : Isabelle Roland Approbation : Myriam Remmelink Validation : Myriam Remmelink	PROCEDURE Version : 2 Date de mise en application : 16 décembre 2025 Page 1 sur 2
Processus de plainte à destination des utilisateurs		

1. *Objet*

Cette procédure décrit le processus de plainte à destination des utilisateurs (patients, prescripteurs internes et externes, laboratoire extérieurs) du centre d'anatomie pathologique.

2. *Domaine d'application*

Cette procédure s'applique aux utilisateurs du laboratoire.

3. *Abréviations*

Néant.

4. *Contenu*

4.1. Je suis un patient

Pour nous communiquer tout désaccord, réclamation, suggestion ou plainte, vous pouvez nous contacter par email à l'adresse suivante : SecmedAnaptah@hubruxelles.be ou nous téléphoner au 02 : 555 65 53. Lorsque vous téléphonez, veillez à nous laisser votre adresse email pour que nous puissions vous faire un retour.

4.2. Je suis un médecin prescripteur ou un laboratoire extérieur

Un formulaire spécifique d'enregistrement d'une non-conformité/plainte/suggestion est disponible pour les prescripteurs et laboratoires externes en suivant ce lien :

<https://www.hubruxelles.be/fr/documents-telecharger>

4.3. Déroulement du processus

- 1- Réception de votre plainte par le laboratoire.
- 2- Envoi d'une réponse écrite, dans les plus brefs délais (maximum 5 jours ouvrables), de l'enregistrement de votre plainte par le laboratoire. Ceci fait office d'acceptation de la plainte par le laboratoire. Si le laboratoire estime qu'il n'est pas concerné par la plainte ou que celle-ci n'est pas justifiée, une réponse circonstanciée vous parviendra en ce sens dans le même délai. Si nécessaire, le laboratoire peut vous contacter pour recueillir des informations complémentaires pour évaluer le bien-fondé de la plainte.
- 3- Prise en charge pour traitement en toute impartialité par des personnes non impliquées par l'objet de la plainte, et détermination des actions nécessaires à mettre en place.

 H.U.B	 Hôpital Erasme	 ULB	N° du fichier : PR-HUB-QUAL-14 Rédaction : Isabelle Roland Approbation : Myriam Remmelink Validation : Myriam Remmelink	PROCEDURE Version : 2 Date de mise en application : 16 décembre 2025 Page 2 sur 2
Processus de plainte à destination des utilisateurs				

4- Envoi d'un email d'information par le laboratoire lorsque la plainte a été traitée. Un contact est établi pour le suivi maximum 25 jours ouvrables après acceptation de la plainte.

Le bilan des plaintes reçues par le laboratoire est réalisé chaque année pour la revue de direction.

5. Références – Validations

Néant.

6. Annexes

Néant.

7. Historique des modifications

Décembre 2025 : Correction du code d'identification du document.

Point 4.3. : Adaptation des délais de prise en charge. Paragraphe 2 : Ajout de « ou que celle-ci n'est pas justifiée ».

Validé le : 16 décembre 2025
 Par : Pr. Myriam REMMELINK

