



İTİRAZ İŞ ŞEMASI

Dök. No	:	GN.ŞM.01
Sayfa No	:	1/1
İlk Yayın Tarihi	:	15.03.2021
Rev. Tarih/No	:	--/00

Muayene işleminin yapılmasından itibaren 6(altı) ay içerisinde itiraz yapılabilir

MÜŞTERİ

KYT tarafından, İtiraz/Şikâyet/Öneri Formu (GN.FRM.30) tıpkıçekimi itirazda bulunan personele gönderilerek kayıt altına alındığını ve 15(onbeş) günü içerisinde karara bağlanacağı bilgisi verilir.

Yazılı ve/veya sözlü olarak yapılan tüm itirazlar KYT tarafından süresi kontrol edilerek İtiraz / Şikâyet / Öneri Formu (GN.FRM.30) ile kayıt altına alınır

İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafında alınan karar, KYT Tarafından müşteriye iletilir. KYT müşterinin bu karar'a 15(onbeş) günü içerisinde tekrar itiraz etme hakkının bulunduğu bilgisini verir.

İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafından 15 (onbeş) günü içerisinde itiraz konusu sonuca bağlanır. Alınan sonuç kararı KYT tarafından 3(üç) günü içerisinde müşteriye iletilir.

Müşteri alınmış olan kararı yeterli ve/veya tatmin edici bulmaması durumunda 15(onbeş) günü içerisinde 2'nci kez tekrar itiraz edebilir.


Kalite Yönetim Temsilcisi tarafından 2'nci kez yapılan itiraz kontrol edilerek yeni bir kayıt açılarak 15(on beş) gün içerisinde İtiraz ve Şikâyet Komisyonunun toplanması sağlanır.

İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tarafında alınan karar, KYT Tarafından müşteriye iletilir. KYT müşterinin bu karar'a itiraz etme hakkının bulunmadığını itiraz etmesi durumunda Bölge Mahkemelerine başvurması gerektiğini iletir.

İtiraz ve Şikâyet Komisyonu tekrar toplanır ve yapılan şikâyet kontrol edilerek ilgili itiraza yönelik olarak karar alınır. Alınan karar 3(üç) gün içerisinde KYT tarafından müşteriye bildirilir.

Müşteri karar'a 3'üncü kez itiraz etmek istediğinde Bölge Mahkemelerine başvuru yapar.

İLGİLİ BÖLGE MAHKEMELERİ

HAZIRLAYAN	ONAYLAYAN
Kalite Yönetim Temsilcisi 	Şirket Müdürü 