

### KİŞİ KURUM VE KURULUSLAR

KYT tarafından, İtiraz/Şikayet/Öneri Formu (GN.FRM.30) tıpkıçekimi şikayette bulunan ilgiliye gönderilerek kayıt altına alındığını ve 15(onbeş) günü içerisinde sonuçlanacağı bilgisi verilir.

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

Alınan karar, KYT Tarafından müşteriye iletilir. KYT müşterinin bu karar'a 15(onbeş) gün içerisinde tekrar itiraz etme hakkının bulunduğu bilgisini verir.

15 (onbeş) gün içerisinde şikayet konusu sonuca bağlanır. Alınan sonuç kararı KYT tarafından 3(üç) gün içerisinde ilgiliye iletilir.

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

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

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

İtiraz ve Şikayet Komisyonu toplanır ve yapılan şikayet kontrol edilerek ilgili şikayete yönelik olarak karar alınır. Alınan karar 3(üç) gün içerisinde KYT tarafından ilgiliye bildirilir.

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

İLGİLİ BÖLGE MAHKEMELERİ

HAZIRLAYAN

Kalite Yönetim Temsilcisi

ONAYLAYAN

Şirket Müdürü