



L'engagement de QUAMED

QUAMED s'engage à fournir des services de haute qualité aux utilisateurs de ses services. Ces services comprennent des évaluations et des audits pharmaceutiques, ainsi que le programme de certification de la qualité (QCP) de QUAMED.

Bien que les procédures de QUAMED soient gérées dans le cadre d'un système de management de la qualité qui comprend des processus visant à éviter les erreurs, il peut arriver que les produits et services fournis par QUAMED n'aient pas la qualité attendue. Dans une telle situation, une réclamation peut être soumise à QUAMED. Ces réclamations permettent à QUAMED de clarifier les malentendus, de corriger les erreurs potentielles, d'éviter toute insatisfaction, d'améliorer encore ses produits et services, et d'établir une relation de confiance à long terme avec toutes les parties prenantes.

Ce document décrit la procédure de réclamations pour les problèmes liés aux produits et services fournis par QUAMED.

Qui peut déposer une réclamation auprès de QUAMED ?

Toute personne en relation avec QUAMED par le biais d'un contrat, d'un accord de service, d'un accord d'acceptation d'audit ou d'une communication régulière ou ponctuelle, peut déposer une réclamation.

Comment soumettre une réclamation à QUAMED ?

Le formulaire de réclamation est disponible sur le site Internet de QUAMED (www.quamed.org).

Le formulaire de plainte (SOP-Q-031-A-001) doit être envoyé à QUAMED à l'adresse électronique suivante : info@quamed.org. Seules les réclamations écrites peuvent être acceptées. Le plaignant doit remplir les sections I et II du formulaire.

Afin de garantir un traitement rapide et efficace des réclamations, celles-ci doivent être soumises à QUAMED avec le plus de détails possibles et, le cas échéant, le numéro du QCP ou la référence d'une évaluation ou d'audits QUAMED.

Les réclamations peuvent être soumises jusqu'à 3 mois après la date de livraison des produits/services. Passé ce délai, QUAMED n'est plus obligé d'accepter une réclamation, mais fera de son mieux pour résoudre le problème.

Comment les plaintes sont-elles traitées par QUAMED ?

Un accusé de réception est envoyé au plaignant par QUAMED dans les 2 jours ouvrables suivant la réception d'une réclamation. Toutes les réclamations sont enregistrées et font l'objet d'une enquête qui permettra de déterminer si la réclamation est fondée ou non. QUAMED fera de son mieux pour enquêter sur les réclamations dans un délai raisonnable. QUAMED communiquera les résultats de l'enquête et les suites données aux réclamations.