

GESTION DES RÉCLAMATIONS DES CLIENTS

POLITIQUE DU GROUPE

OBJECTIF

Mediclinic s'engage à gérer les réclamations conformément à nos valeurs.

La présente politique vise à :

- Établir un processus de traitement des réclamations transparent et adapté aux besoins
- Veiller à ce que les réclamations soient traitées avec objectivité, équité et confidentialité
- Veiller à ce que les réclamations soient reçues et traitées en temps opportun, et
- Faciliter une amélioration continue fondée sur une analyse rigoureuse des réclamations
- Assurer le rétablissement de la prestation en gérant la réclamation de manière à garantir une perception / impression positive de Mediclinic

APPLICABILITÉ

La présente politique s'applique à :

- L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Mediclinic
- Toute personne souhaitant déposer une réclamation contre Mediclinic ou les services de ses prestataires mandatés.

La présente politique ne s'applique pas aux griefs liés au travail d'une collaboratrice ou d'un collaborateur.

DÉCLARATION DE POLITIQUE

Mediclinic s'engage à prendre toutes les réclamations au sérieux et reconnaît et respecte le droit de chacun·e à fournir un feed-back ou à déposer une réclamation concernant nos services.

Nous traiterons toutes les réclamations de façon équitable, impartiale et objective, tout en préservant la confidentialité.

Nous veillerons à ce que des mécanismes soient en place pour recevoir, examiner et régler rapidement et efficacement les réclamations relatives à ses activités.

Les réclamations seront évaluées conformément à nos valeurs et à notre code de conduite.

Lorsqu'une réclamation est reçue concernant un service que nous commandons, nous la traitons et nous attendons également de nos prestataires de services en sous-traitance qu'ils gèrent cette

réclamation, comme stipulé dans les ententes sur les niveaux de service, conformément à la Politique de gestion des réclamations de Mediclinic Group.

PRINCIPES DIRECTEURS

- **Objectivité et équité** – Mediclinic reconnaîtra et respectera le droit de chacun·e de donner son avis ou de déposer une réclamation et traitera toutes les réclamations équitablement, en toute impartialité et transparence. Toute évaluation sera effectuée conformément aux valeurs et au code de conduite de Mediclinic.
- **Accessibilité** – Mediclinic veillera à ce que le processus et la politique de gestion des réclamations soient accessibles au public et publiés sur le site Web de Mediclinic. Il s’agit notamment de savoir comment et où déposer une réclamation, et comment ces réclamations sont traitées.
- **Réactivité et efficacité** – Mediclinic consignera, suivra, accusera réception et traitera les réclamations en temps opportun et veillera à ce que le niveau d’évaluation soit proportionnel à la complexité de la réclamation.
- **Confidentialité** – Mediclinic veillera à ce que les renseignements personnels qui identifient les personnes ne soient divulgués que dans la mesure permise par les lois sur la protection des renseignements personnels, les dispositions sur le secret et les obligations de confidentialité applicables.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION :

Toutes les réclamations concernant Mediclinic ou un service commandé par Mediclinic peuvent être soumises directement à un membre du personnel, verbalement, par téléphone, par écrit, via les médias sociaux ou via le site Web de Mediclinic.

La grande majorité des questions préoccupantes peuvent être traitées rapidement et sans complication. Dans la plupart des cas, ces questions peuvent être réglées par le biais de discussions informelles avec les membres du personnel concernés. Même si un problème peut être résolu à l’amiable, tous les employés sont tenus de consigner les problèmes dans notre système de gestion des réclamations afin que nous puissions cerner toute difficulté systémique et prendre les mesures correctives qui s’imposent.

DÉFINITIONS

| TERME, ACRONYME OU ABRÉVIATION | DÉFINITION |
|--------------------------------|---|
| Client·e | Patientèle, famille et / ou personnes externes, personne demandant / recevant des conseils et / ou des prestations de Mediclinic |
| Réclamation | Expression d’une insatisfaction adressée à Mediclinic, liée à nos prestations ou opérations, ou processus de traitement des réclamations proprement dit, lorsqu’une réponse ou une résolution est explicitement ou implicitement attendue |

| | |
|--|---|
| Plaignant·e | Client·e ou autre personne ou entité au nom du / de la client·e qui dépose une réclamation |
| Réclamation traitée | Le processus de résolution des problèmes a été suivi, un feedback a été fourni à la plaignante ou au plaignant et le problème a été réglé. Le client peut être satisfait ou non |
| Réclamations Système de gestion | Systeme de gestion des relations avec la clientèle utilisé pour enregistrer et gérer les réclamations |
| Processus de gestion des réclamations | Culture, processus et structures axés sur la gestion efficace des réclamations de la clientèle afin d'améliorer la prestation |

| TERME, ACRONYME OU ABRÉVIATION | DÉFINITION |
|---------------------------------------|--|
| Coordinatrice ou coordinateur | Personne responsable de la coordination du processus de gestion des réclamations à l'hôpital / à la clinique |
| Investigatrice / investigateur | Personne chargée d'enquêter sur la réclamation |
| Destinataire | La première personne à recevoir la réclamation du / de la plaignant·e |

RESPONSABILITÉS

Une gestion efficace des réclamations nécessite une approche globale de l'organisation avec des points de responsabilité clairs pour les rapports et le feedback

| PERSONNE | RESPONSABILITÉS |
|--------------------------|--|
| Tout le personnel | <ul style="list-style-type: none"> Comprendre et respecter le Système de gestion des réclamations de Mediclinic, et notamment veiller à ce que toute réclamation reçue soit signalée et traitée. Participer aux processus de gestion des réclamations sous la direction du personnel de gestion. |

| | |
|--|--|
| Destinataire (toute collaboratrice ou tout collaborateur de Mediclinic) | <ul style="list-style-type: none"> • Reçoit la réclamation de façon amicale, non défensive et empathique • Examine le contexte de la réclamation et, le cas échéant, la transmet immédiatement au responsable / chef de département ou à la coordinatrice ou au coordinateur, pour la suite à donner • Si possible, enregistre le dossier dans le système de gestion des réclamations • Gère la réclamation, le cas échéant • Si la réclamation est liée à un événement de sécurité clinique, le signaler immédiatement au responsable compétent. |
| Coordinatrice / coordinateur (rôle pertinent par division) | <ul style="list-style-type: none"> • Coordonne le processus de gestion des réclamations • Examine le contexte de la réclamation, avec l'aide des personnes concernées au besoin, pour déterminer si elle est d'ordre clinique ou non clinique • S'assure que la réclamation d'ordre clinique ou non clinique fait l'objet d'une investigation par une investigatrice ou un investigateur compétent·e • Veille à ce que la directrice ou le directeur général·e de l'hôpital / la directrice ou le directeur de l'hôpital et la ou le responsable sécurité des patients de l'hôpital soient informés de toute réclamation susceptible d'avoir une incidence juridique. • Veille à ce que le département de communication de l'entreprise soit informé et consulté pour avis en cas de risque d'atteinte importante à la réputation • Coordonne les investigations internes sur les réclamations, le cas échéant • Informe les membres de la direction concernés • Veille à ce que le feed-back final soit fourni à la plaignante ou au plaignant • Lorsqu'une réclamation a été renvoyée par l'intermédiaire d'un·e cadre supérieur·e de l'entreprise qui n'est pas directement impliqué, veille à ce que ce ou cette cadre reçoive un feed-back sur le résultat de la réclamation. • Assure la gestion et le règlement rapides des réclamations conformément aux normes de Mediclinic stipulées dans la présente politique • Saisit toutes les réclamations dans le système de gestion des réclamations |

| | |
|---|---|
| <p>Investigatrice / investigateur</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Enquête sur la réclamation de manière objective, équitable, confidentielle et en temps opportun • Établit les faits associés à la réclamation • Donne un feed-back approprié • Enregistre le feed-back continu sur le système de gestion des réclamations • Respecte les délais des SLA |
| <p>Responsable / Chef de département</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Forme et habilite le personnel à résoudre rapidement les réclamations conformément au système de gestion des réclamations de Mediclinic. • Encourage tout le personnel à être attentif aux réclamations et à aider les personnes chargées de les traiter à les régler rapidement. • Discute régulièrement de la gestion des réclamations • Veille à ce que les réclamations soient traitées conformément aux valeurs de Mediclinic • Aide et soutient le personnel dans le règlement des réclamations au point de service • Traite les réclamations renvoyées à sa spécialité en discutant avec la plaignante ou le plaignant et le personnel concerné • Examine objectivement les renseignements obtenus à la suite de réclamations, détermine les points à améliorer ou à risque et formule des recommandations concernant les changements possibles • Veille à ce que les droits des patients soient respectés tout au long du processus de gestion des réclamations • Donne un feed-back approprié à la plaignante ou au plaignant • La directrice ou le directeur général·e de l'hôpital / la directrice ou le directeur de l'hôpital / la ou le responsable sécurité des patients veillera à ce que la spécialité juridique de la division soit consultée pour les réclamations reçues des organismes de réglementation, les cas ayant des implications juridiques, les menaces de poursuites judiciaires ou les demandes d'indemnisation (y compris les rabais et la radiation des comptes) avant de transmettre ses commentaires à la plaignante ou au plaignant. • Veille à ce que tout le personnel connaisse le contenu de la politique et soit compétent pour traiter les commentaires de la patientèle |

| | |
|---|---|
| Département communication aux Corporate Offices de la division | <ul style="list-style-type: none"> • Informe la directrice ou le directeur général·e de l'hôpital / la directrice ou le directeur de l'hôpital et la coordinatrice ou le coordinateur d'une réclamation, le cas échéant • Saisit les réclamations dans le système de gestion des réclamations • Donne un feed-back sur une réclamation à la coordinatrice ou au coordinateur, le cas échéant |
|---|---|

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS

Les réclamations et les améliorations réelles ou proposées aux pratiques constituent une partie importante des processus internes de préparation des rapports et de planification des améliorations de Mediclinic. Un rapport mensuel sur l'expérience client sera soumis au Comité exécutif des services du groupe, indiquant le nombre de compliments, de questions et de réclamations reçus par chaque division.

- Une taxonomie des réclamations reçues sera incluse dans le rapport, de même que les tendances relevées par les divisions et des informations sur les réclamations graves entraînant un préjudice, une incidence financière ou un risque pour la réputation à caractère grave.
- Un rapport standard sera soumis aux services du groupe au plus tard le 5 de chaque mois.

NORMES

| Action | Délai |
|--|---|
| Fournir un accusé de réception verbal (contact direct avec la patientèle) d'une réclamation reçue d'un·e patient·e hospitalisé·e ou à son sujet et d'un·e client·e qui se trouve encore dans l'établissement, par exemple au service d'urgence ou au centre médical. | Dans les 2 heures |
| Accuser verbalement réception d'une réclamation écrite ou téléphonique et convenir d'un planning pour la prochaine communication lorsque la patiente ou le patient n'est pas hospitalisé·e ou aura quitté l'établissement | Dans les 24 heures (jours ouvrables) |
| Consulter le département juridique de la division pour obtenir tous les renseignements nécessaires si la réclamation peut donner lieu à des conséquences juridiques, s'il y aura menace de poursuites judiciaires, si la réclamation émane d'organismes de réglementation ou si la cliente ou le client demande une indemnisation (y compris des rabais ou une radiation de comptes) avant de donner son feed-back à la plaignante ou au plaignant (y compris les engagements à l'égard desquels le feed-back sera communiqué afin de déterminer conjointement les délais). | Dès réception de la réclamation (Selon les directives du département juridique) |
| Avertir et consulter le département communication de l'entreprise s'il existe un risque d'atteinte importante à la réputation | Dans les 2 heures |
| Enquêter sur la réclamation et, le cas échéant, donner un feed-back verbal (contact direct avec la plaignante ou le plaignant) | Dans les 7 jours |

| | |
|--|--|
| Donner un feed-back même si la réclamation n'est pas encore résolue | Dans le planning convenu avec la cliente ou le client |
| Signaler à la coordinatrice ou au coordinateur toutes les réclamations qui nécessitent une investigation et un feed-back officiel. | À réception |
| Le département communication du Corporate Office traite les réclamations sur les médias sociaux | Immédiatement – conformément à la procédure d'escalade |

NORMES, SUITE

Les feed-backs/ communications par écrit doivent être conformes aux normes de Mediclinic.

Les feed-backs formels doivent être placés sur un en-tête Mediclinic / Hirslanden, signés par la coordinatrice ou le coordinateur, la ou le responsable de département ou la directrice ou le directeur général·e de l'hôpital / la directrice ou le directeur de l'hôpital et envoyés au format PDF.

Lors de la prise en charge des réclamations, Mediclinic s'engage, conformément à ses valeurs, à :

- Traiter les réclamations des client·e·s de manière confidentielle. La confidentialité s'applique à la fois aux renseignements relatifs à la personne qui dépose la réclamation et, le cas échéant, à la personne contre laquelle la réclamation est déposée. Mediclinic fera tout son possible pour maintenir la confidentialité des renseignements tout au long du processus de traitement des réclamations.
- Traiter les client·e·s avec courtoisie, respect, tact, équité et empathie.
- Les renseignements personnels concernant un·e plaignant·e ne seront communiqués qu'aux fins de traitement de la réclamation et (à moins que la plaignante ou le plaignant n'y consente) seront activement protégés contre toute divulgation.

HISTORIQUE ET CONTRÔLE DES VERSIONS

Historique

| VERSION NON | EFFECTIF DATE | AUTRICE / AUTEUR | DÉTAILS DE LA MISE À JOUR |
|-------------|------------------------------|------------------|---------------------------|
| 1 | 1 ^{er} juillet 2019 | Amanda Appelgryn | Publication initiale |
| 2 | 18 juillet 2024 | Amanda Appelgryn | Révision |
| | | | |

| CONTRIBUTRICES / CONTRIBUTEURS | NOM | DÉSIGNATION |
|--------------------------------|------------------|--|
| Version 1 | Béatrice Schwark | Responsable gestion de la qualité : Hirslanden |
| | Kevin Seaman | Responsable national expérience patient : MCSA |
| | Dre Lisa Pinto | Directrice projets cliniques : MCME |
| | | |
| | | |
| | | |

Nouvelle version

| CONTRIBUTRICES / CONTRIBUTEURS | NOM | DÉSIGNATION |
|--------------------------------------|------------------|---|
| | Béatrice Schwark | Responsable gestion de la qualité : Hirslanden |
| | Renaldo Adams | Specialist Manager opérations expérience patient : MCSA |
| | Melanie Stander | Directrice générale services cliniques MCSA |
| | Dre Lisa Pinto | Directrice projets cliniques : MCME |
| | Wesal Freih | Corporate Manager expérience client : MCME |
| Autrice / auteur | Amanda Appelgryn | Group Manager expérience client |
| Détails de la mise à jour | | |
| Numéro de version | 02 | |
| Date d'entrée en vigueur | 18 juillet 2024 | |
| Date de la prochaine révision | 30 juin 2027 | |

APPROBATION ET SIGNATURE

Approuvé par

| DÉPARTEMENT ZONE/ GROUPE/ FORUM | REPRÉSENTANT NOM | SIGNATURES | DÉSIGNATION | DATE SIGNÉ |
|---------------------------------------|---------------------|---|------------------------------------|--------------------|
| Mediclinic Group | Dr R Toua |  | Chef de groupe Clinical Officer | 18 juillet 2024 |