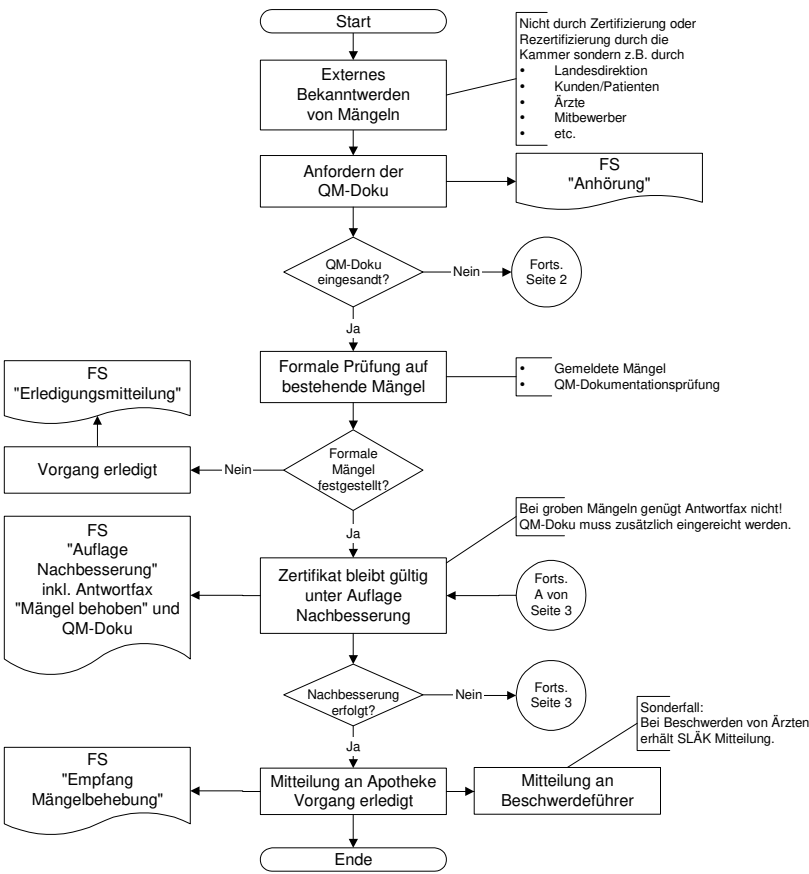
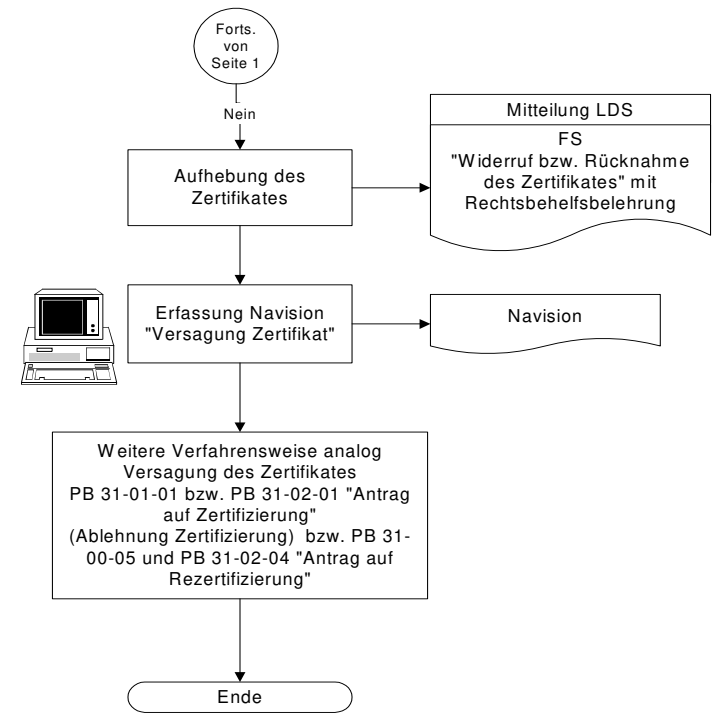


Beschwerde - Widerspruchsmanagement

Ablauf	verantwortlich				Dokument Aufzeichnung.	Audit-Aufzeichnungen
	E	D	M	I		
	ZS	QMB			FS 31-03-15	
		QMB				
	ZS	QMB				
	ZS	QMB			FS 31-03-18	
	ZK	ZS	QMB		FS 31-03-16 FS 31-03-07	
		ZS	QMB			
	ZS	QMB			FS 31-03-17	

Legende:
 E = Entscheidung
 D = Durchführung
 M = Mitarbeit
 I = Information

Ablauf	verantwortlich				Dokument Aufzeich- nung.	Audit-Aufzeichnungen
	E	D	M	I		
 <pre> graph TD Start((Forts. von Seite 1)) -- Nein --> A[Aufhebung des Zertifikates] A --> B[Mitteilung LDS FS "Widerruf bzw. Rücknahme des Zertifikates" mit Rechtsbehelfsbelehrung] A --> C[Erfassung Navision "Versagung Zertifikat"] C --> D[Navision] C --> E[Weitere Verfahrensweise analog Versagung des Zertifikates PB 31-01-01 bzw. PB 31-02-01 "Antrag auf Zertifizierung" (Ablehnung Zertifizierung) bzw. PB 31- 00-05 und PB 31-02-04 "Antrag auf Rezertifizierung"] E --> End([Ende]) </pre>	ZK	ZS	QMB		FS 31-03-19 FS 31-03-20 FS 31-01-19 FS 31-02-19	

Beschwerde - Widerspruchsmanagement

Ablauf	verantwortlich				Dokument Aufzeichnung.	Audit-Aufzeichnungen
	E	D	M	I		
<pre> graph TD Start((Forts. von Seite 1)) --> Step1[Besichtigung vereinbaren Durchführung analog PB 31-03-01-1 bzw. PB 31-04-01 "Antrag auf Zertifizierung" und PB 31-03-02 bzw. PB 31-04-02 "Besichtigung"] Step1 --> Decision{Mängel vorhanden?} Decision -- Ja --> ConnectorA((Forts. A Seite 1)) Decision -- Nein --> Step2[Mitteilung an Apotheke Vorgang erledigt] Step2 --> FS[FS "Erledigungsmitteilung"] Step2 --> Step3[Mitteilung an Beschwerdeführer] Step3 --> Note[Sonderfall: Bei Beschwerden von Ärzten erhält SLÄK Mitteilung.] Step2 --> End([Ende]) </pre>		A		ZS	FS 31-03-18	