

PROCEDURA
GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI

INDICE

1 OGGETTO E SCOPO.....	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE.....	2
3 DEFINIZIONI	2
4 RESPONSABILITA'	2
5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	3
5.1 Ricezione reclamo/segnalazione.....	3
5.2 Gestione reclamo/segnalazione.....	3
5.2.1 Reclami (R).....	3
5.2.2 Segnalazioni (S).....	4
5.3 Comunicazioni anonime (A)	4
5.4 Monitoraggio e analisi periodica dei reclami e delle segnalazioni.....	5

Data	EMISSIONE	APPROVAZIONE
29/12/2025	RESP. QUALITA' /Dott. Camilli Meletani Simone	<i>DIRETTORE GENERALE – Rossini Roberto</i>
	 FIRMA	 FIRMA

PROCEDURA**GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI****1 OGGETTO E SCOPO**

La presente procedura descrive le responsabilità e i criteri relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni provenienti dagli Utenti o da altre parti interessate all'attività del Centro Medico Fisiosport.

Scopo principale è quello di garantire:

- la risoluzione tempestiva delle problematiche evidenziate
- il raggiungimento della soddisfazione degli Utenti, o comunque la percezione del loro grado di soddisfazione
- l'attenta analisi di informazioni utili al miglioramento.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le tipologie di reclamo/segnalazione che hanno ad oggetto l'attività del Centro Medico Fisiosport.

3 DEFINIZIONI

Per Reclamo s'intende la lamentela proveniente da un Utente, o da qualsiasi altra parte interessata, riguardante le attività del Centro Medico Fisiosport, inclusi gli eventuali disservizi.

Per Segnalazione s'intende ogni forma di comunicazione che evidenzia criticità, spunti di miglioramento o apprezzamento rispetto all'attività del Centro Medico Fisiosport, anche in tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

S'intende come "anonima" una comunicazione non sottoscritta, o che comunque non consente di individuare in maniera univoca il mittente.

4 RESPONSABILITA'

Le attività inerenti alla gestione dei reclami e delle segnalazioni, di seguito dettagliate, sono attribuite al Responsabile Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato RRP) individuato dalla Direzione.

I riferimenti dell'RRP è presente sul relativo modulo di segnalazione reclami e disservizi - MOD12.

L'RRP ha il compito di:

- garantire i flussi comunicativi interni ed esterni connessi alla gestione di reclami e/o segnalazioni
- tenere registrazione di tutto quanto oggetto della presente Procedura
- monitorare lo svolgimento e la chiusura di ogni iter aperto
- analizzare periodicamente (almeno in occasione del riesame annuale) i dati relativi alla gestione dei reclami e delle segnalazioni.

L'analisi del reclamo/segnalazione e le decisioni in merito alle azioni conseguenti restano in capo alla Direzione.

PROCEDURA**GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI****5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ****5.1 Ricezione reclamo/segnalazione**

Reclami e segnalazioni possono pervenire attraverso:

1. invio via e-mail/fax del modulo di reclamo MOD12 compilato
2. comunicazione scritta in forma libera pervenuta via e-mail
3. compilazione e consegna del MOD12 da parte del soggetto reclamante direttamente presso la sede. Il modulo di reclamo è reso disponibile al personale esterno su richiesta; lo stesso modulo è esposto in luogo evidente presso l'accettazione
5. compilazione del MOD12 da parte del personale all'accettazione reception che riceva direttamente reclami/segnalazioni telefonici o verbali, o che li percepisca nell'ambito di incontri istituzionali (es. conferenze dei servizi, tavoli di coordinamento, ecc.) o meno (Utenti non istituzionali, altre parti interessate). Il reclamo, pervenuto in una delle forme sopra descritte, deve essere trasferito all'RRP competente (inoltre mail e/o consegna modello cartaceo).

L'RRP effettua una prima valutazione della comunicazione ricevuta, operando la seguente classificazione:

R – reclamo

S – segnalazione

A – comunicazione anonima

P – apprezzamento

e provvede quindi a riportare nell'apposito "Registro reclami e disservizi" MOD13 gli estremi della comunicazione, alla quale attribuirà un numero progressivo.

Eventuali apprezzamenti (P) vengono registrati esclusivamente come elementi di valutazione della soddisfazione dell'Utente.

5.2 Gestione reclamo/segnalazione

In base all'oggetto, l'RRP trasmette la comunicazione ricevuta al Responsabile del servizio e alla Direzione.

5.2.1 Reclami (R)

Il Responsabile del servizio provvede ad una prima analisi del caso, per stabilire l'ammissibilità o meno del reclamo.

Se già da una prima analisi il reclamo viene giudicato non ammissibile, lo stesso viene chiuso, fornendo relativa motivazione scritta al soggetto reclamante, al quale vengono date eventuali ulteriori informazioni utili in possesso dal Centro Medico Fisiosport.

Nel caso di reclami verbali giudicati non ammissibili, la risposta al Utente può essere fornita anche verbalmente, annotando sul MOD12 la data della comunicazione e il nome dell'interlocutore.

Altrimenti il reclamo è giudicato ammissibile e viene aperta una non conformità.

PROCEDURA
GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI

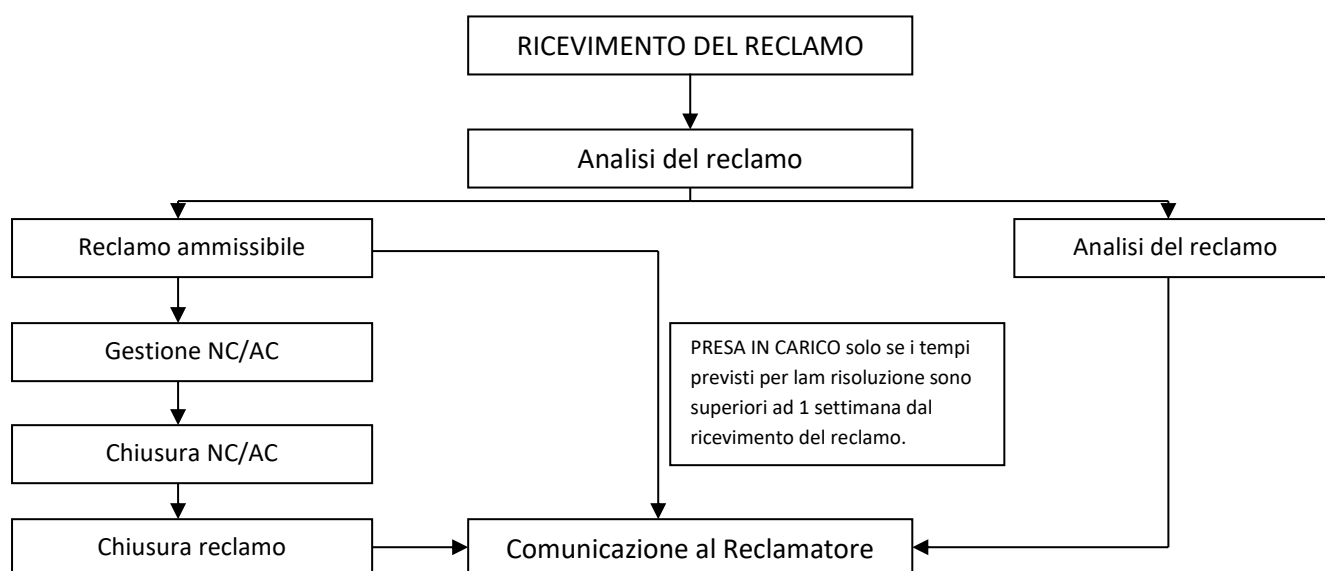
A completamento delle azioni risultanti dalla gestione del non conforme (correzione e/o azione correttiva), viene inoltrata al reclamante una comunicazione in merito.

Se il trattamento e/o l'azione correttiva non possono essere conclusi entro 1 mese dal ricevimento del reclamo, viene inviata al Utente una comunicazione di recepimento reclamo.

Le comunicazioni effettuate come chiusura o come presa in carico del reclamo da parte del Responsabile dell'attività oggetto del reclamo vengono inoltrate per conoscenza all'RRP, che provvede a registrarle sul "Registro reclami e disservizi" MOD13.

In ogni caso, RRP s'impegna a dare comunicazione al reclamante in merito al reclamo entro 1 mese dal ricevimento.

Si riporta di seguito uno schema sintetico della sequenza delle attività e delle comunicazioni previste nei confronti del reclamante, con in evidenza i tempi di risposta garantiti.



5.2.2 Segnalazioni (S)

Il Responsabile competente prende visione della comunicazione ricevuta, dalla quale può trarre spunti per azioni preventive/di miglioramento della propria attività. Eventuali azioni conseguenti a una segnalazione devono essere comunicate all'RRP competente, che le registra sul "Registro reclami e disservizi" MOD13, tenendone conto nell'ambito dell'analisi dei dati.

5.3 Comunicazioni anonime (A)

Le comunicazioni anonime con contenuti denigratori generalizzati non vengono prese in considerazione. Le comunicazioni anonime contenenti informazioni circostanziate sui servizi erogati e/o sui comportamenti del personale vengono inoltrate al Responsabile competente e gestite come segnalazioni (vedi 5.2.2).

	PR17	Rev. 0 del 28/12/2021
	PROCEDURA GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI	

5.4 Monitoraggio e analisi periodica dei reclami e delle segnalazioni

Il costante monitoraggio dei reclami aperti è compito dell'RRP; lo stesso provvede, con la periodicità prevista, ad alimentare gli indicatori di processo individuati.

Ogni reclamo gestito viene classificato secondo quanto previsto nel Registro reclami.

In preparazione del riesame annuale della direzione l'RRP effettua un'analisi critica dei dati disponibili rispetto a tutte le comunicazioni ricevute (per i reclami, vengono presi in considerazione solo quelli gestiti).