



Linee Guida Segnalazione Reclami

Pr 7-9 rev 00
del 01/03/2019

Pagina 1 di 2

Redazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Qualità	Responsabile Qualità	Responsabile Laboratorio

PREMESSA

Medilabor considera importante il rapporto con i clienti e nel rispetto delle loro esigenze promuove la più ampia partecipazione. Per favorire una migliore gestione dei servizi accoglie ed esamina la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami cercando di intervenire sugli aspetti critici segnalati in modo da trasformare i “disservizi” in possibilità di recupero e correggendo e migliorando i servizi offerti.

1. SCOPO

Lo scopo delle linee guida è:

- > definire le responsabilità e le modalità adottate da Medilabor per la gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti per dare risposta ai reclami dei clienti ed evitare il ripetersi di condizioni che possano creare insoddisfazione da parte degli utenti;
- > definire competenze chiare, tempi certi di risposta e modalità omogenee di gestione;
- > favorire la trasparenza dell'iter, attraverso la creazione di un sistema di gestione utile al miglioramento della qualità dei servizi erogati;

2. MODALITA' OPERATIVE

Segnalazione	Area Ricevente	Area Qualità	Direzione
Invio Reclamo tramite: - lettera in carta semplice - compilazione del modulo Reclamo - via mail - via fax - verbalmente con la Direzione	Riceve la segnalazione e la inoltra al Resp. Qualità entro 24 ore, se possibile	Prende in carico la segnalazione e coinvolge i settori interessati per rispondere alla segnalazione, entro una settimana, se possibile	Gestione finale segnalazione con invio risposta al cliente