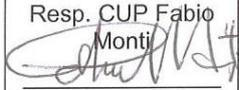
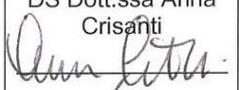
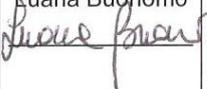
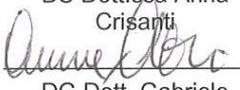
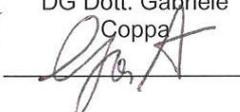


	PROCEDURA	PRO DS 10	
	GESTIONE DEL RECLAMO	Rev. 0 15/01/2025	Pag. 1 di 4

1. INDICE

1.	INDICE	1
2.	STORIA DEL DOCUMENTO	1
3.	SCOPO	1
4.	CAMPO DI APPLICAZIONE	1
5.	DEFINIZIONI, ACRONIMI E ABBREVIAZIONI	1
6.	MODALITÀ OPERATIVE E RESPONSABILITÀ	1
6.1.1	Responsabilità	4
7.	DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE	4
8.	ALLEGATI	4

2. STORIA DEL DOCUMENTO

Rev.	Data	Redazione	Verifica	Approvazione	Modifiche
0	15/01/2025	Resp. CUP Fabio Monti  DS Dott.ssa Anna Crisanti 	RQ Dott.ssa Luana Buonomo 	DS Dott.ssa Anna Crisanti  DG Dott. Gabriele Coppa 	Prima emissione

3. SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di definire le modalità di presa in carico, gestione e correttivo del reclamo.

4. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il documento è applicabile in tutti i Reparti e Servizi dell'Ospedale Regina Apostolorum.

5. DEFINIZIONI, ACRONIMI E ABBREVIAZIONI

DS	Direzione Sanitaria
DG	Direzione Generale

6. MODALITÀ OPERATIVE E RESPONSABILITÀ

Il reclamo da parte di un utente può giungere all'attenzione delle Direzioni dell'Ospedale mediante i canali istituzionali:

- sito web (Area/Contatti/Migliora il servizio/Reclamo-Suggerimento)

	PROCEDURA	PRO DS 10	
	GESTIONE DEL RECLAMO	Rev. 0 15/01/2025	Pag. 2 di 4

- a mezzo e-mail agli indirizzi reperibili su sito web e sulla documentazione rilasciata nei diversi reparti e servizi dell’Ospedale. I reclami che pervengono su indirizzi diversi dall’indirizzo della Segreteria Direzione Sanitaria, sono inoltrati alla stessa: segdirsanitaria@reginaapostolorum.it
- verbalmente, l’utente si reca personalmente agli uffici della Direzione Sanitaria

La Direzione Sanitaria è individuata come responsabile della presa in carico del reclamo e dell’implementazione dell’azione di miglioramento successiva.

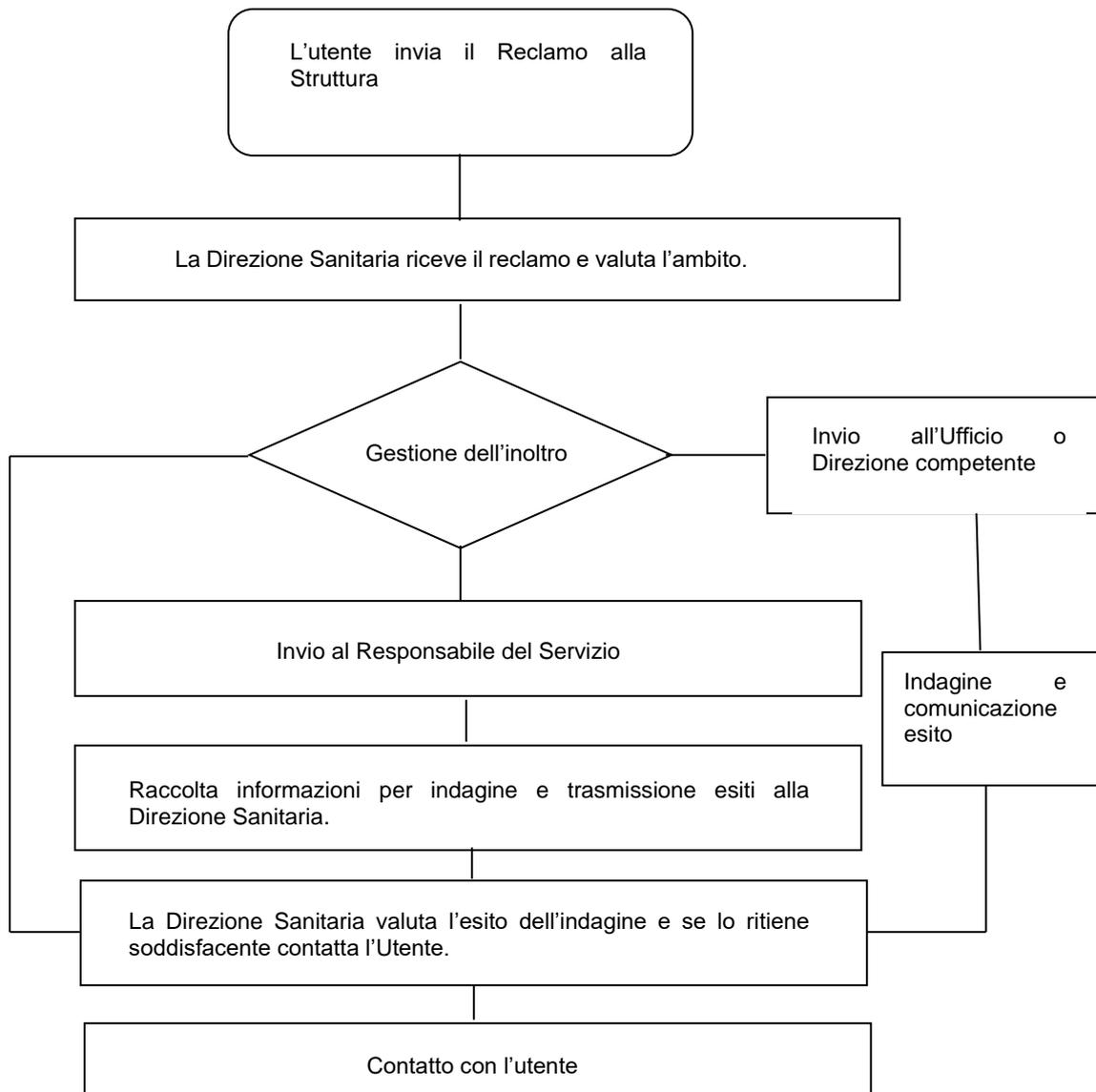
Effettua la valutazione del reclamo circa l’ambito di gestione ed inoltra il reclamo al Responsabile del Servizio per mettere a conoscenza dell’accaduto.

A seconda della criticità del reclamo può essere effettuato un brainstorming, una indagine interna o indetto un audit.

Il Responsabile del Servizio interessato dal reclamo effettua le dovute verifiche anche avvalendosi dell’ausilio di strumenti informativi e documentali, al fine di raccogliere dati utili alla definizione del reclamo e le trasmette alla Direzione Sanitaria.

Dopo le opportune valutazioni, la Direzione Sanitaria contatta l’utente per le comunicazioni.

Se il reclamo rappresenta un’opportunità di miglioramento, la Direzione Sanitaria indice un tavolo di lavoro con i professionisti coinvolti nel reclamo e viene implementata la correzione o la costruzione di una procedura operativa.



	PROCEDURA	PRO DS 10	
	GESTIONE DEL RECLAMO	Rev. 0 15/01/2025	Pag. 4 di 4

6.1.1 Responsabilità

ATTIVITÀ	Direzione Generale	Direzione Sanitaria	Responsabile del Servizio
Aquisizione reclamo	R	R	C
Inoltro segnalazione	R	I	R
Indagine interna	I	R	C
Risposta al segnalante	R	R	R
Implementazione correttivi	I	R	C

R Responsabile

C Coinvolto

I Informato

7. DISTRIBUZIONE E ARCHIVIAZIONE

La presente procedura è pubblicata sulla Intranet Qualità a cura del SGQ. Le modalità di distribuzione e archiviazione sono definite nella procedura sulla gestione della documentazione (PRO SGQ 01).

8. ALLEGATI

La procedura non prevede allegati