

GESTIONE DEI RECLAMI

I reclami e le osservazioni da parte dei clienti possono arrivare al Centro di Audiofonologopedia nelle seguenti modalità:

- Per via telefonica
- Per lettera o fax o e-mail
- Personalmente, a voce
- Attraverso le risposte ai questionari sulla soddisfazione

Indipendentemente dal modo in cui perviene all'organizzazione, il reclamo viene canalizzato da chiunque lo riceva verso il Responsabile Qualità.

Il Responsabile Qualità lo analizza e, coinvolgendo il Direttore Sanitario, ne valuta l'ammissibilità. Talvolta succede infatti che si tratti della manifestazione di una esigenza che esula dall'ambito delle condizioni concordate.

In questo caso, valutata la richiesta, egli fornisce al cliente le informazioni e le delucidazioni del caso.

Nel caso in cui, invece, il reclamo sia ammissibile e pertinente, il Responsabile Qualità, in solido con il Direttore Sanitario, si attiva tempestivamente per il suo trattamento, accordando la precedenza all'azione immediata, in modo da prevenire, per quanto possibile, un deterioramento dei rapporti di fiducia con il cliente.

Il Direttore Sanitario o un componente dell'equipe riabilitativa da lui incaricato, contatta l'utente (o la famiglia) per cercare di minimizzare gli effetti del problema, fornire spiegazioni e chiarimenti e concordare con lui una possibile soluzione, individuando provvedimenti che vengono valutati in funzione del disservizio.

In caso di reclamo scritto e non anonimo il Responsabile Qualità provvede ad inviare risposta scritta entro 40 giorni dalla data di ricezione.

Il Responsabile Qualità – in collaborazione il Direttore Sanitario e eventualmente con le altre funzioni interessate – valuta la necessità di programmare azioni correttive generali da sottoporre all'approvazione della Direzione per evitare il ripetersi di tali eventi.

GESTIONE RECLAMI - REPORT 2025

Si dichiara che nell'anno 2025 non sono stati ricevuti reclami formalizzati.

La Direzione

Gennaio 2026