SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Definire le modalità per la **raccolta, l'analisi, il trattamento e la chiusura** dei reclami e delle segnalazioni del paziente/utente, al fine di garantire la tutela del **Diritto alla Salute** e al **Reclamo** (DCA 469/2017) e promuovere il **Miglioramento Continuo** dei servizi erogati (ISO 9001:2015).

La procedura si applica a tutte le segnalazioni (verbali o scritte) relative ai servizi forniti, inclusi:

1. **Reclami Clinici:** Efficacia del trattamento, dolore/disagio percepito, Eventi Avversi o Evitati (Near Misses) durante la terapia.
2. **Reclami Organizzativi/Amministrativi:** Tempi di attesa, cortesia del personale, orari, fatturazione, pulizia e igiene degli ambienti.

RESPONSABILITÀ

Funzione	Ruolo nella Gestione Reclami (Contesto Fisioterapico)	Riferimento DCA/ISO
URP (Responsabile: Laura Frainetti / Accettazione	**Accoglienza e Registrazione.** Gestione immediata dei reclami verbali di natura organizzativa. Smistamento del reclamo al Responsabile di Funzione (RdF) competente.	DCA 469/2017: Garanzia di tutela degli utenti e trasparenza.
RGQ (Responsabile Gestione Qualità)	**Coordinamento e Analisi.** Riesame formale e classificazione del reclamo. Apertura della **Non Conformità (NC) - ALL P06A** se il reclamo è fondato. Verifica dell'efficacia delle Azioni Correttive.	ISO 9001:2015 (Par. 10.2): Gestione delle Non Conformità.

Funzione	Ruolo nella Gestione Reclami (Contesto Fisioterapico)	Riferimento DCA/ISO
Direttore Sanitario / RdF Sanitario	**Analisi Clinica.** Indagine specifica se il reclamo è di natura clinica (es. dolore, reazione avversa). Valutazione della necessità di richiamare la **PO Gestione del Rischio Clinico**.	DCA 469/2017: Garanzia di Governo Clinico e appropriatezza delle cure.
Direzione Generale (DG)	**Approvazione:** Autorizzazione delle Azioni Correttive che comportano costi significativi e revisione periodica dell'efficacia complessiva della PO in sede di Riesame.	ISO 9001:2015 (Par. 9.3): Riesame della Direzione.

MODALITÀ OPERATIVE

Ricezione e Registrazione del Reclamo

Il reclamo può essere presentato secondo le modalità indicate nella **Carta dei Servizi**:

1. In forma **scritta** (lettera, email, fax) indirizzata alla Direzione o consegnata in Accettazione.
2. In forma **verbale** (se formalmente registrata dall'Operatore di Accettazione/URP).
3. Segnalazione telefonica (se firmata e indirizzata alla Direzione).

Per i reclami urgenti e di immediata risoluzione (es. temperatura ambiente, disponibilità acqua), si procede alla risoluzione immediata.

Analisi e Classificazione

Il reclamo viene inoltrato all'RGQ, che lo assegna al RdF competente (Sanitario o Amministrativo/Organizzativo). Se il reclamo riguarda l'efficacia del trattamento o un Evento Avverso (es. peggioramento, dolore iatrogeno), il **Direttore Sanitario/RdF Sanitario** conduce immediatamente l'indagine. Questa analisi incrocia i dati con la **PO Gestione del Rischio Clinico** per identificare se l'evento è stato un errore attivo (operatore) o latente (sistema).

Se l'indagine interna verifica che il reclamo è giustificato e riconducibile a una debolezza di processo, l'RGQ apre un **Rapporto di Non Conformità (RNC) - ALL P06A**.

Trattamento del Reclamo e Risposta al Paziente

Il RdF, in collaborazione con l'RGQ, analizza le cause profonde della NC (Reclamo) e definisce il **Trattamento Immediato** (per risolvere la situazione contingente del paziente).

L'RGQ valuta la necessità di attivare azioni correttive e/o preventive per eliminare le cause della NC, prevenendo la ricorrenza del disservizio (Miglioramento Continuo - ISO 9001:2015).

La Direzione (o l'URP su delega) fornisce una risposta ufficiale al reclamante. La risposta deve pervenire **entro 15 giorni** dall'avvio dell'indagine interna, come indicato nella Carta dei Servizi.

Monitoraggio e Chiusura

L'RGQ verifica l'attuazione e l'efficacia delle Azioni Correttive e chiude la NC sull'**ALL P06A**.

Il Reclamo (con il relativo esito) viene utilizzato dalla Direzione, insieme ai risultati dei **Questionari di Soddisfazione** analizzati annualmente, per il **Riesame della Direzione** (ISO 9001:2015, par. 9.3) e per l'aggiornamento del Piano di Miglioramento.

ANALYSIS S.R.L.
(L'Amministratore Unico)