

GESTIONE RECLAMI**CLINICA VETERINARIA PRIVATA SAN MARCO s.r.l**
ISTRUZIONE OPERATIVA 42**GESTIONE RECLAMI**

REV.	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	27/05/2025	Prima emissione	Dr.ssa S. Piardi Dr.ssa Tasca	Dr.ssa S.Piardi	Dr. T. Furlanello

	Clinica Veterinaria Privata SAN MARCO	I.O. 42 Revisione 0 Data 27/05/2025 Pagina 2 di 5
GESTIONE RECLAMI		

1. SCOPO

I reclami possono essere indicatori della differenza tra la qualità attesa e quella percepita e sono uno degli strumenti da considerare nel complesso delle azioni volte a verificare il livello di soddisfazione dei clienti.

La loro rilevazione, costante e corretta, aiuta il laboratorio ad implementare azioni per il superamento di eventuali criticità.

Lo scopo della presente procedura è quello di rendere ordinato e gestibile il processo del reclamo, nel complesso delle azioni utili a realizzare la funzione di attenzione al cliente e di gestione delle criticità attraverso l'analisi delle cause e il successivo passaggio tramite correzioni, azioni correttive e di miglioramento.

La presente procedura si applica alle diverse tipologie di segnalazione pervenute (reclamo, rilievo, elogio e suggerimento) in forma scritta o attraverso colloquio diretto con la segreteria o altre funzioni responsabili, per tutti i processi e i reparti di laboratorio.

1. RIFERIMENTI

- Manuale della Qualità ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 9001:2015
- Manuale della Qualità 17025:2018
- UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018

2. RESPONSABILITA'

Il responsabile di laboratorio e il responsabile della Qualità hanno il compito di verificare e garantire la corretta applicazione della presente procedura.

Nella gestione il personale di segreteria ha la responsabilità di:

- offerta di informazione, ascolto del cliente;
- raccolta del reclamo, rilievo, elogio o suggerimento ricevuto verbalmente o via email che prevedano risposta immediata e una tempestiva risoluzione con coinvolgimento immediato del reparto
- tracciatura in forma scritta del reclamo su modulo qualità (Mod. 4.8-4 Gestione dei reclami) per la gestione dello stesso, con indicazione dei dettagli e la risoluzione attuata

Il Responsabile di Laboratorio ha la responsabilità di:

- offerta di informazioni che comportano un medio grado di complessità

	Clinica Veterinaria Privata SAN MARCO	I.O. 42 Revisione 0 Data 27/05/2025 Pagina 3 di 5
GESTIONE RECLAMI		

- raccolta dei reclami scritti di media complessità con gestione del rilievo dati e loro risoluzione con risposta al cliente
- invio dei reclami scritti di alta complessità al Direttore sanitario o alta Direzione

Il Direttore sanitario per reclami di alta complessità ha il compito di intervenire per una mediazione fra il cliente e l'oggetto del reclamo e completare la gestione di un reclamo acquisendo gli elementi necessari alla formulazione di un giudizio finale entro 30 giorni dall'acquisizione dello stesso.

3. DEFINIZIONI e tipologia di segnalazione

Le segnalazioni raccolte dalla Segreteria del laboratorio o altre interfacce organizzative (Responsabile di laboratorio e Direttore sanitario) si specificano in reclami rilievi, elogi, proposte. Esse costituiscono uno strumento per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

I rilievi, reclami informali o segnalazioni di disservizio possono essere presentati dal cliente tramite colloquio telefonico alla segreteria del Laboratorio, che provvederà ad intervenire per risolverli con una risposta o risoluzione diretta.

Il cliente può far pervenire reclami formali al Responsabile di Laboratorio tramite colloquio telefonico diretto o posta elettronica all'indirizzo e-mail reclami@sanmarcovet.it.

Il Laboratorio considera i reclami e le contestazioni che il Cliente fa pervenire in forma scritta al suddetto indirizzo, entro 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento del documento correlato alla prestazione oggetto di contestazione.

- **Rilievo:** è l'indicazione di un disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta e non attiva nessuna procedura tipica del reclamo.
- **Suggerimento/proposta:** è la segnalazione che fornisce indicazione al laboratorio affinché possa dare un servizio più vicino alle esigenze del cliente; non attiva nessuna procedura tipica del reclamo
- **Elogio:** espressione di soddisfazione del cliente che viene rivolta in forma scritta al laboratorio.
- **Reclamo:** è l'espressione di insoddisfazione rivolta ad un'organizzazione in relazione ai suoi prodotti o servizi o allo stesso processo di trattamento dei reclami, ove si attende, in modo esplicito o implicito, una risposta o una soluzione. Il reclamo può essere fondato o non fondato quando non è imputabile a responsabilità del laboratorio. Il

 San Marco <small>Clinica Veterinaria e Laboratorio</small>	Clinica Veterinaria Privata SAN MARCO	I.O. 42 Revisione 0 Data 27/05/2025 Pagina 4 di 5
GESTIONE RECLAMI		

reclamo costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità ed è strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione del cliente.

4. MODALITA' DI GESTIONE

La segreteria o chi raccoglie il reclamo del cliente (personale di laboratorio) sia in forma scritta che telefonica si pone in modalità di ascolto per capire quali possano essere i disservizi incorsi e/o le esigenze del cliente; deve fare sintesi corretta e utile per i professionisti interni individuando i reparti coinvolti a cui riferirsi per gestire il reclamo e poter dare risposte esaustive e risoluzione immediata.

Una volta compresa la segnalazione, contatta il reparto interessato per acquisire le informazioni e poter procedere con la risoluzione del problema; qualora vi sia necessità il cliente stesso sarà messo in contatto con il personale di reparto per una migliore comprensione e risoluzione del problema.

Il personale di segreteria monitora i tempi di risposta dei reparti coinvolti e sollecita tramite mail in caso di inadempienze temporali interne.

Per problematiche di media complessità e qualora non si possano trovare soluzioni immediate o correzioni puntuali, la segreteria si rivolgerà al Responsabile di laboratorio per consulenza o per metterlo in contatto direttamente con il cliente per acquisire migliori dettagli e proporre soluzioni adeguate alle aspettative.

I reclami che arrivano in forma scritta direttamente al RL, laddove necessario, vengono gestiti con tempistiche più lunghe contattando il cliente e cercando di analizzare la natura del problema per poter formulare la risposta.

Per tutti i reclami di particolare complessità o per quelli che richiedono tempi più lunghi per le risposte, ne viene data comunicazione motivata al cliente.

Il riscontro scritto non è previsto quando la segnalazione che ha dato luogo alla gestione del reclamo sia stata risolta con piena soddisfazione del cliente.

Qualora la risoluzione della controversia preveda la mancata esecuzione della prestazione o se per responsabilità del laboratorio sia necessario ripetere un'analisi o rimettere un referto, verrà data comunicazione al cliente della sua esenzione al pagamento. Nel caso sia previsto un nuovo invio del campione da parte del cliente, il laboratorio si farà carico anche delle spese di spedizione.

Tutti i reclami pervenuti in forma orale o scritta vengono classificati e registrati nel dettaglio dal personale di segreteria in modulo qualità predisposto (Mod 4.8-4 Gestione dei reclami), compresa la gestione e risoluzione puntuale eseguita; questo registro viene utilizzato dal Responsabile Qualità che in collaborazione con RL procede con l'analisi delle cause e la

 San Marco Clinica Veterinaria e Laboratorio	Clinica Veterinaria Privata SAN MARCO	I.O. 42 Revisione 0 Data 27/05/2025 Pagina 5 di 5
GESTIONE RECLAMI		

definizione di azioni correttive e/o di miglioramento interno di laboratorio per evitare il ripetersi dell'accaduto.

5. INDICATORI E CONTROLLI

Nel Riesame della Direzione, documento che la Direzione presenta a fine anno, vengono presi in esame alcuni indici ed indicatori:

- numero totale dei reclami pervenuti per tipologia
- reclami suddivisi per reparto
- tipo di problematica sollevata e azione correttiva posta in essere

6. MODULI E ALLEGATI DI REGISTRAZIONE

Mod 4.8-4 Gestione dei reclami