

| | | | |
|---|---|-------------|--------|
|  | Estratto processo di trattamento dei reclami | | |
| Data emissione: | Nr. revisione | Codice doc. | Pagine |
| 10/03/2020 | 00 | PG09_M01 | 1 / 1 |

ESTRATTO PROCESSO DI TRATTAMENTO DEI RECLAMI

Il laboratorio STILLAB ritiene importante garantire un processo di trattamento dei reclami aperto e reattivo, in modo che sia il laboratorio sia il reclamante siano soddisfatti e al fine di cogliere una occasione di miglioramento.

L'inoltro del reclamo è accettato dal laboratorio in forma sia diretta che indiretta, effettuata verbalmente o in forma scritta.

Il reclamo ricevuto viene valutato da Responsabile Gestione Qualità Laboratorio (di seguito RGQL), il quale ha la responsabilità del processo di trattamento dei reclami e definisce se il reclamo si riferisce ad attività di cui il laboratorio è responsabile (reclamo fondato) e, quindi, se sottoporlo a trattamento. In ogni caso viene data comunicazione dell'esito della valutazione al reclamante nel più breve tempo possibile e comunque **non oltre 15 giorni**.

In caso di reclamo fondato viene identificato il rimedio appropriato o accolto quello richiesto dal reclamante.

Qualsiasi decisione o azione intrapresa riguardante il reclamo, che sia pertinente per il reclamante o per il personale coinvolto, è comunicata ad essi immediatamente da RGQL e/o Responsabile Settore Laboratorio (di seguito RSL).

RGQL assicura che siano intraprese azioni per correggere il problema, per prevenire che esso possa accadere in futuro, e che i dati del trattamento dei reclami siano disponibili per il riesame della direzione.

In caso di accettazione da parte del reclamante della decisione o azione proposta, tale decisione o azione è eseguita e registrata nel "registro delle Non Conformità", mentre in caso di non accettazione da parte del reclamante, il reclamo rimane aperto e il reclamante è informato da RGQL di qualsiasi forma alternativa di ricorso disponibile affinché il reclamante sia soddisfatto.

Tramite RGQL sono conservate tutte le registrazioni di tutti i reclami, delle indagini e delle azioni correttive effettuate. Per tutto il processo del trattamento di ciascun reclamo è sempre garantita la rintracciabilità del reclamo stesso e delle azioni intraprese ed è sempre rilevabile lo stato del reclamo. RSL, in collaborazione con RGQL, si assicura che il personale coinvolto nel reclamo sia reso consapevole delle attività intraprese. La gestione degli esiti del reclamo (la presa in carico, il riesame e l'approvazione) viene effettuata da uno dei membri del CDA oppure, quando appropriato, il compito viene affidato da RGQL a personale del laboratorio non coinvolto nell'attività che ha generato il reclamo.

Il laboratorio, quando possibile e/o ritenuto opportuno da RSL o RGQL, fornisce al reclamante comunicazione formale della conclusione del processo di trattamento del reclamo, tramite comunicazione verbale o scritta.