



C.O.E.S. ONLUS

---

## Gestione reclami - 2019

Il monitoraggio dei reclami ricevuti rappresenta un elemento fondamentale al fine del miglioramento della Qualità delle prestazioni erogate.

Si rappresenta che per il 2019 non sono pervenuti reclami su tutti i servizi esaminati.

La gestione e il monitoraggio di eventuali reclami è stata regolamentata attraverso le seguenti procedure interne:

PO – 19 Soddisfazione dell'Utenza

PO – 22 Gestione NC – AC – AP e reclami

La raccolta e il monitoraggio di eventuali disservizi procederà in modo continuo nel corso del 2020.

Roma, 16 dicembre 2019

Direttore Sanitario/Risk Manager  
Dott<sup>ssa</sup> Daniela Mannarelli

