



## Gestione reclami - 2020

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

Si rappresenta che per il 2020 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 2021.

Roma, 21 dicembre 2020

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

