

	ESTRATTO PROCEDURA GESTIONALE OPERATIVA	Rif. <b>PGO.12</b> rev.03
	<b>GESTIONE DEI RECLAMI</b>	del: 25/08/2021
		pagina: 1 di 1

Chiunque, ed in ogni momento, può presentare un reclamo relativo all'operato, al comportamento o ad un risultato del laboratorio.

Il laboratorio non accetta reclami ricevuti in forma anonima.

I reclami devono essere presentati preferibilmente in forma scritta.

L'accesso al processo di trattamento dei reclami è gratuito per il reclamante.

I reclami nei confronti di un risultato di prova debbono pervenire in forma scritta e contenere il riferimento al rapporto contestato, la relativa motivazione supportata da evidenze e la richiesta avanzata dal reclamante.

I reclami vengono gestiti dal Laboratorio attraverso un processo ordinato e documentato. L'obiettivo è quello di fornire al reclamante un processo di trattamento reclami accessibile, aperto e reattivo.

Il laboratorio si impegna a:

- Inviare al reclamante notifica di avvenuta ricezione del reclamo entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.
- Fare una valutazione il più possibile oggettiva del reclamo incaricando della gestione personale che non ha avuto relazioni con l'oggetto del reclamo.
- Gestire il reclamo nel più breve tempo possibile.
- Fornire al cliente una risposta indicando l'esito, le ragioni e le eventuali alternative.

Le informazioni che identificano personalmente il reclamante sono trattate al solo fine di gestire il reclamo all'interno del laboratorio e sono protette in modo da non essere rivelate in mancanza del consenso espresso del reclamante.