



C.O.E.S. ONLUS

---

## Gestione reclami - 2024

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

Per l'anno 2024 sono pervenuti i reclami riportati nel registro allegato.

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 2025.

Roma, 31 dicembre 2024

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

**Registro reclami - 2024**

ID	Data richiesta	Descrizione	Utente	Risoluzione	Data risposta	Modalità risposta
1	25/01/2024	RIPERITA INADEGUATA COMUNICAZIONE	MM	Colloquio <sup>su chat</sup> con il PE & MAIL AL MITTENTE RECLAMO	30/01/2024	Colloquio + MAIL


 Responsabile della Qualità  
 Dott. <sup>ssa</sup> Daniela Mannarelli  
  
 31/01/2024