

PRESENTAZIONE RECLAMI ED ELOGI

Al fine di garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, Prebiomics S.r.l. mette a disposizione il presente modulo per la gestione delle segnalazioni, sia in forma di reclamo (disservizi o non conformità), che di elogio. Una volta compilato, il modulo può essere inviato via posta o via e-mail ai seguenti indirizzi:

- E-mail: segnalazioni@prebiomics.com;
- Posta: Prebiomics S.r.l. Via della Cooperazione 53, 38123 – Trento (TN)

Tipologia di segnalazione

ELOGIO RECLAMO

Dati del segnalante

Il/la sottoscritto/a,

Cognome _____ Nome _____

Nato/a _____ il _____

Residente in via/piazza _____ n° _____

Comune _____ Provincia _____

Telefono _____ E-mail _____

Struttura/laboratorio di riferimento _____

Oggetto della segnalazione (elogio/reclamo)

(Descrivere in modo chiaro e dettagliato l'evento, indicando, se possibile, data, luogo e personale coinvolto)

Luogo e data _____ Firma _____

Prebiomics S.r.l.

1 di 2

Email | info@prebiomics.com

Sede legale e operativa | Via della Cooperazione, 53 - 38123 Trento (TN) - Italy

C.F. / P.IVA / Iscrizione Registro Imprese di TRENTO n. 02481930226 - REA TN-227825

Rev. 00 07/01/2026

Il sottoscritto, ai sensi del Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679, autorizza il trattamento dei dati di cui sopra per le finalità inerenti alla presente segnalazione.

Data _____ Firma _____

GESTIONE dei RECLAMI

Il reclamo può essere presentato per segnalare un problema, un'insoddisfazione relativa a un nostro servizio o a una prestazione ricevuta, oppure un'anomalia riscontrata durante lo svolgimento delle attività.

Cosa succede quando viene inviato un reclamo:

Una volta ricevuto, il reclamo viene immediatamente preso in carico dall'azienda e registrato nel sistema. Tutta la documentazione e le comunicazioni correlate sono conservate in formato digitale al fine di garantire la massima tracciabilità.

Il reclamo viene esaminato dalla Direzione, dal Direttore Sanitario e/o dalle figure responsabili della Qualità per valutarne la fondatezza in modo imparziale.

In caso di reclamo fondato, vengono intraprese azioni correttive adeguate per risolvere il problema e prevenirne la ripetizione. In caso di reclamo non fondato, lo stesso viene archiviato; in ogni caso viene fornita una risposta chiara e motivata in merito all'esito dell'analisi.

Per problemi di immediata e semplice risoluzione, l'intervento viene applicato tempestivamente e il riscontro è fornito in tempi brevi. Nei casi che richiedono ulteriori approfondimenti, l'analisi del reclamo si conclude, ove possibile, entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione. Qualora emergano situazioni che possano incidere sull'imparzialità o sulla qualità del servizio, vengono effettuate ulteriori valutazioni secondo le procedure interne.