

Reclami

Durante il 2019 sono pervenuti 4 reclami:

- 1) Presso la sede di Viterbo per delle prove tossicologiche su un campione trasferito a Firenze
- 2) Presso la Sede di Roma per delle fatture non recapitate correttamente
- 3) Presso la Sede di Pisa per un campione di alimento su cui andavano eseguite delle prove di microbiologia
- 4) Presso la Sede di Rieti in relazione al programma di gestione dei campioni che non permetteva di visualizzare la sede di destinazione del campione

Per ogni reclamo è stata analizzata la causa ed individuata la struttura di destinazione con l'apposita azione correttiva.

La procedura sui reclami è stata revisionata nel 2019. La gestione attuale dei reclami, pur essendo conforme alla norma, non permette dopo tanto tempo di risalire alle azioni fatte e alla relativa tempistica. Si sta procedendo pertanto alla implementazione di un sistema informatico che permetta di tracciare tutti i vari passaggi e le relative responsabilità.