

***L'Anffas promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli utenti affermando il diritto di reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami.***

**IL RECLAMO COME STRUMENTO DI MIGLIORAMENTO:** un reclamo è l'espressione di un'insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. I reclami sono comunque utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere ed attivare, possibili ed adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni e dell'organizzazione del servizio. E', quindi, indispensabile disporre di strumenti d'ascolto che permettono di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Tra i vari strumenti attraverso i quali l'utente può segnalare una sua insoddisfazione (questionario di soddisfazione, segnalazione diretta nell'assemblea, il reclamo).

Il Questionario di soddisfazione è distribuito dal Responsabile della Qualità e della Comunicazione interna a cui va restituito debitamente compilato.

Il reclamo cliente tra gli strumenti è sicuramente quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può fungere da input per un cambiamento nell'organizzazione. Una sorta di leva per mettere in moto azioni di miglioramento che parte appunto dalla percezione degli assistiti. Proprio in virtù dell'importanza delle percezioni degli utenti, il sistema di gestione Anffas Capri, ha individuato il seguente iter per la gestione del reclamo:

- 1. Raccolta del reclamo in forma scritta, il Direttore Sanitario deve aiutare il paziente o un suo familiare a tradurre il disagio in una comunicazione completa scritta. Una volta raccolte le informazioni, il Direttore Sanitario, in accordo con la Presidenza, decide se può essere dato all'utente una risposta immediata oppure aprire un'istruttoria.***
- 2. Istruttoria, si raccolgono ulteriori informazioni per l'accertamento dell'accaduto. Essa è una fase molto delicata che investe direttamente la Presidenza della struttura.***
- 3. Formulazione della risposta, può essere data nell'immediato o dopo un'attività d'istruttoria, in quest'ultimo caso deve essere data per iscritto***

