



The Art of Conveying Knowledge

Daniela Italia Consulting

## COMPLAINTS Webinar (tot.6 ore)

come gestire efficacemente i reclami garantendo la qualità e la sicurezza dei prodotti

Mercoledì 20 Maggio 2026 ore 9:00/12:00 - Giovedì 21 Maggio 2026 ore 9:00/12:00



### Finalità

La corretta gestione dei complaints è un fattore imprescindibile per le aziende farmaceutiche al fine di garantire la qualità e la sicurezza dei prodotti, mantenere la fiducia dei clienti e rispettare le normative di settore.

Essere in grado di definire e classificare i complaints, tramite una procedura strutturata, permette di individuare se le cause dei reclami hanno origine all'interno dell'azienda o se dipendono da fattori esterni, se devono essere accolti o se possono essere respinti.

Il corso di carattere pratico ed esperienziale ha l'obiettivo di fornire gli strumenti per definire la corretta procedura che guiderà il gruppo di lavoro nella valutazione del reclamo e nello sviluppo delle successive attività connesse, anche in previsione della necessità di intervenire in tempi stretti.

Al termine del corso il partecipante sarà in grado di:

- conoscere gli impatti regolatori di un complaint
- comprendere l'importanza di redigere una procedura per la corretta gestione dei complaints
- definire e classificare i complaints
- definire le modalità di azione in caso di complaint

### Destinatari

Il corso è rivolto sia al personale coinvolto nelle investigazioni a seguito di un complaint (produzione, ingegneria, logistica, laboratori) che al personale del Quality Assurance direttamente coinvolto nelle azioni da intraprendere.



## PROGRAMMA tot. 6 ore

### Sessione 1:

Introduzione al corso ed obiettivi.

### Sessione 2:

Panoramica dei requisiti regolatori, definizione di complaint/reclamo da EU GMP e FDA.

### Sessione 3:

Quali sono le modalità di comunicazione attraverso le quali l'azienda farmaceutica riceve un complaint/reclamo.

### Sessione 4:

Gestione del complaint/reclamo a livello procedurale. Quali sono le caratteristiche che la procedura deve avere e quali sono i punti che devono essere considerati.

### Sessione 5:

Come possono essere classificati i complaints/reclami, quali sono le attività da svolgere e gli schemi da seguire per la gestione del complaint in base alla sua gravità – casi pratici.

### Sessione 6:

Cenni sull'interazione tra il mondo della farmacovigilanza e quello della qualità.

### Sessione 7:

Osservazioni finali e domande.

---

*Il training è tenuto in videoconferenza in modalità interattiva con il docente.*

Il corso può essere svolto anche in house tarato ad hoc sulle vostre esigenze formative, per info:  
[info@studiodanielaitalia.com](mailto:info@studiodanielaitalia.com)



The Art of Conveying Knowledge

Daniela Italia Consulting

## Materiale didattico e attestato

Presentazione del corso in formato pdf, attestato di partecipazione.

## Quota di partecipazione

€ 750,00 + iva

è previsto uno sconto del 10% a partire dal secondo iscritto della medesima azienda.

## Modalità di iscrizione e pagamento

L'iscrizione è riservata ai dipendenti di aziende del settore chimico-farmaceutico, medical devices ed affini.

- L'iscrizione va eseguita compilando il form online in ogni sua parte entro il giorno 13 Maggio 2026;
- Al ricevimento dell'iscrizione vi sarà inviata la scheda anagrafica e sarà emessa fattura sulla base della quale potrete procedere al contestuale versamento della quota tramite bonifico bancario;
- Il pagamento della quota di iscrizione dovrà improrogabilmente avvenire prima del corso, con adeguato margine sulla data corso per poter permettere le prassi organizzative.

Si accetteranno le domande di iscrizione sino ad esaurimento posti, la conferma dell'iscrizione verrà comunicata via e-mail. Eventuali rinunce debbono pervenire non oltre il 7° giorno prima della data di inizio corso; dopo tale termine non si avrà diritto a nessun rimborso salvo la possibilità di sostituire l'iscritto con altro nominativo.

Il corso potrà essere sospeso o posticipato in caso di mancato raggiungimento del numero minimo dei partecipanti o per qualsiasi altra motivazione, in tal caso verrà rimborsata la quota di iscrizione se già versata.

## Segreteria Organizzativa

Daniela Italia Consulting Srl

Via San Marcellino, 13

60122 Ancona AN (Italy)

+39 347 8224034

[info@studiodanielaitalia.com](mailto:info@studiodanielaitalia.com)