



Fondazione
onda
Osservatorio nazionale sulla salute
della donna e di genere

CONDIZIONI D'USO DEL SERVIZIO DI CUSTOMER SATISFACTION Sito Bollini RosaArgento

1. Onda ha ideato il servizio di Customer Satisfaction per consentire agli utenti di rilasciare un giudizio sui servizi delle **RSA del network Bollini RosaArgento** in considerazione dell'esperienza personale. I commenti sono opinioni individuali e soggettive espresse dai pazienti, dai familiari o dai caregiver e Onda non favorisce né è associata ad alcuna delle strutture premiate.

2. Per inserire un commento deve essere utilizzata l'apposita casella presente nella scheda dell'RSA di interesse, indicando un nome e una mail di riferimento. Per il rispetto della privacy gli utenti possono inserire un nome di fantasia che sarà pubblicato con il relativo commento. È necessario inserire una mail valida, che non sarà resa pubblica in alcun caso, ma che permetterà a Onda, se necessario, di rispondere o contattare l'autore del commento.

3. Onda filtra i commenti ricevuti in base all'attinenza e all'adeguatezza degli stessi, riservandosi la facoltà di non pubblicare quelli che dovessero risultare non conformi alle condizioni d'uso o fuori contesto. Se un commento risulta idoneo, Onda provvede a pubblicarlo sia esso espresso in termini positivi o negativi, senza intervenire sui contenuti e apportare modifiche.

4. Per essere pubblicati nelle schede i commenti devono essere:

- inerenti ai servizi valutati, premiati e specificati nella scheda dell' RSA;
- scritti in lingua italiana;
- privi di contenuti falsi, diffamatori e volgari;
- privi di nomi di medici/collaboratori della struttura indicati per esteso (possono essere indicati con le iniziali del nome e cognome puntati. Es. Mario Rossi = M.R.);
- privi di riferimenti a medicinali o di segnalazioni a eventi avversi.

5. Sono considerati validi unicamente quei commenti che contengono pareri positivi o negativi riguardo ai servizi dell' RSA elencati nella relativa scheda. Non saranno pubblicati commenti contenenti proposte di miglioramento, pareri riguardo a servizi non specificati nelle schede, promozioni dei servizi oppure richieste di informazioni su specifiche iniziative di Onda in collaborazione con le RSA es. (Open Day ecc.).

6. Onda considera commenti fraudolenti quelli che non corrispondono al vero o che hanno come obiettivo quello di denigrare una RSA e qualora dovessero pervenire commenti di questo tipo Onda si riserva il diritto di non pubblicarli.

7. Una volta pubblicato il commento nella scheda Onda lo trasmette ai Referenti Bollini RosaArgento i quali, in caso di commento negativo, possono decidere se richiedere di essere messi in contatto con l'autore del commento stesso.