

PROCEDURA DI SCHEMA

Profilo Professionale:

MEDICO ESPERTO IN MEDICINA DELLA COMPLESSITÀ

UNI/PdR 64.1:2019

Descrizione della revisione: 05	Prima emissione: <ul style="list-style-type: none">• Modificato il cap.5• Modificato il paragrafo § 7.3 Esame di certificazione• Modificato il paragrafo § 7.3.6 Valutazione Complessiva delle prove
Revisione 06	<ul style="list-style-type: none">• Modificato il paragrafo § 2.2 Compiti correlati al profilo del Medico Esperto in Medicina della Complessità• Modificato il paragrafo § 6.2 Formazione Formale, Informale e non formale• Modificato il paragrafo § 6.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Responsabilità e Autonomia• Modificato il paragrafo § 7.3.7 Esecuzione Delle Prove
Revisione 07	<ul style="list-style-type: none">• Integrata Prova pratica di simulazione

Sommario

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	3
2	PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO	3
2.1	Descrizione sintetica del profilo	3
2.2	Compiti correlati al profilo del Medico Esperto in Medicina della Complessità	4
2.3	Livello di competenze	4
3	DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE	5
4	CODICE DEONTOLOGICO	5
5	COMUNICAZIONE	5
6	SCHEMA DI CERTIFICAZIONE	5
6.1	Requisiti Idoneità	5
6.2	Formazione Formale, Informale e non formale	6
6.3	Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Responsabilità e Autonomia	7
7	PROCESSO DI CERTIFICAZIONE	8
7.1	Domanda di Certificazione	9
7.2	Analisi Requisiti	9
7.3	Esame di Certificazione	9
7.4	Delibera della certificazione	13
7.5	Certificato	14
7.6	Uso del Marchio	14
7.7	Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro	15
8	SORVEGLIANZA E RINNOVO	15
8.1	Requisiti per il Mantenimento della certificazione	15
8.2	Requisiti per il rinnovo della certificazione	16
9	SANZIONI	16
10	SUBENTRO AD ALTRO ENTE	16
11	RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA	17
12	RICORSI E RECLAMI	17
12.1	Reclami	17
12.2	Ricorsi	17
12.3	Contenziosi	17

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività, le responsabilità, i controlli e le verifiche connesse allo schema di certificazione **“Figura Professionale del Medico Esperto in Medicina della Complessità”** creato in conformità alla norma UNI EN ISO 17024.

La presente procedura si applica alle attività di certificazione delle professioni per lo schema **“Medico Esperto in Medicina della Complessità”** e ne definisce, in maniera completa e dettagliata, i requisiti, il processo di certificazione, il rilascio della certificazione, le modalità di iscrizione al registro dei professionisti certificati, le modalità e le prassi per il mantenimento/rinnovo della certificazione con le relative tariffe; la procedura dettagliata, inoltre, i possibili provvedimenti disciplinari e le conseguenti sanzioni, le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

In particolare lo Schema definisce univocamente:

- ❖ Descrizione del profilo professionale
- ❖ Elenco delle evidenze che il candidato deve produrre a soddisfazione dei requisiti
- ❖ Requisiti di Istruzione, Conoscenza, Competenza ed esperienza professionale
- ❖ Codice Deontologico
- ❖ Modalità per lo svolgimento dell'esame di certificazione (composizione della commissione, criteri di valutazione, tipo, durata e svolgimento delle prove)
- ❖ Requisiti e modalità per il mantenimento della certificazione
- ❖ Requisiti e modalità per il rinnovo della certificazione
- ❖ Modalità di sospensione e revoca della certificazione
- ❖ Le modalità di comunicazione dei ricorsi e dei reclami da parte degli aventi diritto e la procedura per il loro trattamento da parte degli organi deputati.

2 PROFILO PROFESSIONALE DI RIFERIMENTO

Medico Esperto in Medicina della Complessità

2.1 Descrizione sintetica del profilo

La medicina ha coniato il concetto di ‘malattia’ e aderisce a questo concetto nella sua attività. Il ragionamento diagnostico assume così le caratteristiche del riconoscimento, ad esempio, di un’impronta digitale: si ricercano i punti di identità fra malattia conosciuta e situazione clinica del paziente e, quando i punti di identità superano un certo numero, si definisce la diagnosi. Tuttavia, il singolo malato, potenzialmente sempre, ma in particolare oggi con il progressivo invecchiamento della popolazione, può presentare con un quadro clinico complesso in rapporto alla coesistenza di più condizioni morbose, non solo, ma anche di determinanti di natura psico-sociale in grado di condizionare in misura rilevante gli esiti di salute. Questo complica e rende più difficile, e talora impossibile, il processo di identificazione delle singole malattie con i bisogni del paziente. La complessità è un tema che sostanzialmente non è al momento presente in modo organico nella formazione curricolare e post-curricolare. Tuttavia, essa è ben presente nell’elenco delle problematiche all’attenzione del Servizio Sanitario Nazionale e lo è, fortunatamente, nella sensibilità dei medici che hanno un’attenzione complessiva per il loro paziente. Affrontare questo problema appare oggi doveroso. La lettura della complessità può essere molto articolata e sicuramente i Medici che affrontano pazienti complessi devono trovare una strada, anche quando questa strada va cercata passo-passo come in un campo minato. Riflettere sulla complessità è innanzitutto un bisogno della moderna attività del Medico, per cercare di decodificarne i vari elementi senza perdere la ricchezza dell’insieme. Attualmente, esistono molte linee guida basate sulle evidenze, quasi sempre di ottima fattura, che offrono riferimenti solidi per pazienti affetti da una singola condizione morbosa, mentre l’esperienza clinica quotidiana propone assai frequentemente condizioni multiple. Questa contraddizione tra linee guida per condizioni elementari e realtà cliniche complesse pone problemi di soluzione assai difficile. Quando si parla di comorbidità è implicita la decisione su quale sia la morbilità e quali le comorbilità, il che è non solo arbitrario, ma soggetto a cambiamenti nel decorso di una osservazione, anche breve. Il tutto reso ancor più difficile dalla necessità di considerare nel singolo paziente e nel suo contesto di vita le condizioni di fragilità, da intendersi come condizione a rischio di esiti avversi sia di tipo generale (morte, perdita di autonomia), sia di eventi-indice che richiedono accessi in Pronto Soccorso e/o ospedalizzazione. Affrontare la fragilità e in generale i problemi dell’invecchiamento implica la necessità di saper maneggiare strumenti in grado di

valutare i deficit funzionali delle varie dimensioni: stato funzionale (ADL, IADL), stato di salute (farmaci in uso), mobilità, stato cognitivo, stato nutrizionale, attività fisica, aspetti socio-economici. Il percorso idoneo per questo obiettivo è la Valutazione Multi Dimensionale intesa come processo diagnostico e prognostico interdisciplinare che valuta i singoli deficit presenti nelle varie dimensioni sopra citate. Di grande valore a questo scopo le “Linee Guida sulla Valutazione Multi Dimensionale della persona anziana”, registrate nel SNLG dell’Istituto Superiore di Sanità (ISS) promosse da SIMG (Società Italiana di medicina Generale e delle Cure Primarie) e SIGOT (Società Italiana Geriatria Ospedale Territorio) con il supporto metodologico dell’ISS e la condivisione di venticinque società scientifiche.

Scopo di questo percorso è di aumentare le competenze cliniche e metodologiche per una valutazione complessiva, multidimensionale, interdisciplinare, della persona anziana e/o fragile, senza dimenticare di sviluppare capacità relazionali e interattive.

Il Candidato deve dimostrare di saper identificare le condizioni di fragilità eventualmente presenti nei suoi pazienti e assistiti anziani, anche con il ricorso a interventi di “medicina di iniziativa” mediante strumenti di screening della fragilità). Obiettivo finale: elaborare piani personalizzati di cura sulla base degli esiti della sua Valutazione Multidimensionale eseguita con strumenti validati dalle Linee Guida nazionali.

2.2 Compiti correlati al profilo del Medico Esperto in Medicina della Complessità

Il Medico Esperto in Medicina della Complessità, è un professionista che ha acquisito le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere la propria attività secondo iter diagnostico-terapeutici e assistenziali integrati, per affrontare in modo multidimensionale, le condizioni cliniche, psicologiche e sociali che interagendo tra di loro, producono situazioni complesse che pongono il paziente in condizioni di svantaggio.

COMPITI

1. Accogliere il paziente
2. Rilevare i fabbisogni multidimensionali del paziente
3. Impostare un intervento multidimensionale personalizzato terapeutico/assistenziale compatibile con i principi di adeguatezza, appropriatezza e sostenibilità
4. Seguire il paziente nel tempo, con valutazioni cliniche e multidimensionali, controllandone l’evoluzione
5. Svolgere attività di consulenza non specialistica all’interno dei team di cure primarie (AFT, case di comunità, ecc.)
6. Svolgere attività didattiche e di Audit nell’ambito delle attività di Formazione Continua dei medici e all’interno del Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale
7. Facilitare sul territorio i percorsi di accesso alle strutture specialistiche, di monitoraggio delle attività di valutazione multidimensionale
8. Progettare e coordinare attività di ricerca sull’efficacia delle attività di valutazione multidimensionale nei propri ambiti professionali

2.3 Livello di competenze

I livelli indicati per la definizione delle competenze sono stabiliti nel quadro (estratto EQF)

LIVELLO EQF	CICLI EU	LIVELLO INDICATIVO DI FORMAZIONE FORMALE	SISTEMA ITALIANO
8	III ciclo	Dottorato PHD (Higher Education)	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea Magistrale/Master Universitario (Higher Education)	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea/Bachelor (Higher Education)	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione Tecnica Superiore (Further Education)	Uscita da corsi post-diploma (IFTS)
4		Istruzione Secondaria (Secondary School)	Uscita dall’intero ciclo delle superiori

3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado (Italy)	Uscita dal II° biennio delle superiori
---	---------	---	--

L'inquadramento della professione per l'Esperto in Medicina della Complessità, come da EQF, deve essere: [minimo 7](#)

3 DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO PER LA CERTIFICAZIONE

DOCUMENTO	ORIGINE	ENTE EMITTENTE	DESCRIZIONE
UNI/PdR 64:2019 PROFILI PROFESSIONALI ESPERTI DEL SETTORE MEDICO SANITARIO	Esterna	UNI	UNI/PdR 64.1:2019 Area Complessità
P_015	Interna	SA CERTIFICATION	Procedura di schema EMC
D012	Interna	SA CERTIFICATION	Tariffario EMC
D011	Interna	SA CERTIFICATION	Codice deontologico
M011	Interna	SA CERTIFICATION	Domanda di certificazione EMC

Nota: si sottolinea come il presente schema di certificazione sia stato elaborato recependo integralmente i contenuti definiti dalla prassi UNI/PdR 64:2019 a cui si rimanda per qualsiasi ulteriore riferimento non esplicitato

4 CODICE DEONTOLOGICO

Il professionista certificato deve impegnarsi a rispettare il codice deontologico consegnato da SA CERTIFICATION all'atto della domanda di certificazione. In aggiunta, con la stessa sottoscrizione al codice deontologico SA CERTIFICATION, il professionista certificato si impegna implicitamente ad attenersi ai comportamenti etici descritti nel codice deontologico di SA CERTIFICATION, unitamente a quello che già rispettano come medici.

5 COMUNICAZIONE

Le informazioni e le comunicazioni da e verso il candidato (o il professionista certificato) avvengono attraverso i canali indicati nella scheda anagrafica, nella quale il candidato è chiamato a validare i suoi riferimenti. In misura prevalente le comunicazioni avvengono per posta elettronica, all'indirizzo specificato dal candidato, in mancanza di questa all'indirizzo di posta segnalato.

Il professionista certificato che decidesse di **non mantenere o rinnovare** la certificazione dovrà darne comunicazione per raccomandata **all'indirizzo della sede dell'Ente di Certificazione** o per posta certificata **all'indirizzo sa-certification@pec.it** almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del **mantenimento/rinnovo** della certificazione, **in caso contrario verrà richiesto regolarmente il pagamento della quota prevista per l'anno in corso**

Tutte le comunicazioni e le prove d'esame sono svolte in italiano e il candidato deve dimostrare di poter comprendere testi scritti e di saper condurre una conversazione tecnica professionale.

6 SCHEMA DI CERTIFICAZIONE

6.1 Requisiti Idoneità

Non ci sono elementi specifici che determinano l'idoneità dei candidati

Nel rispetto della Privacy viene richiesto al candidato di esprimere particolari esigenze riguardo alla conduzione degli esami (es. problemi di deambulazione) in modo da garantire l'accesso alle sedi d'esame.

6.2 Formazione Formale, Informale e non formale

La formazione del Medico Esperto in Medicina della Complessità può avvenire in ambito formale, non formale e informale.

Formale

- Laureati in Medicina e Chirurgia in possesso di almeno una delle seguenti specializzazioni o che ne siano specializzandi: cardiologia, diabetologia, medicina interna, nefrologia, geriatria, endocrinologia, fisiatria e riabilitazione, angiologia, ematologia, neurologia, psichiatria, chirurgia generale, ortopedia, urologia, oncologia, ginecologia, malattie infettive, medicina di emergenza e urgenza, medicina generale (in Italia, corso di formazione in Medicina Generale)
- Oppure Laureati in Medicina e Chirurgia che possano documentare un periodo di lavoro o di frequenza assidua di almeno 5 anni presso un centro clinico dedicato ad una delle specializzazioni sopra indicate

Non Formale

Percorso formativo propedeutico qualificato da un Ente di Certificazione del Personale accreditato da Accredia o allineato con le seguenti caratteristiche:

- Durata complessiva di almeno 36 ore di cui:
 - 20 di formazione residenziale e di formazione sul campo (medicina di simulazione e valutazioni guidate di pazienti complessi)
 - 7 di formazione a distanza
 - 5 ore di esercitazione personale per la compilazione delle relazioni su almeno tre casi clinici complessi comprendenti la valutazione multidimensionale
 - 4 di studio personale di approfondimento

Il percorso formativo deve trattare i seguenti argomenti:

1. Il malato complesso: definizione, epidemiologia e strategie generali di governo clinico
2. La complessità in medicina: impatto del problema sulla salute individuale e pubblica
3. L'approccio multidimensionale al paziente: metodi e strumenti clinimetrici di valutazione
4. L'impatto delle condizioni psico-sociali nella strutturazione della complessità e della fragilità
5. L'efficacia clinica dell'intervento multidimensionale nelle diverse patologie e setting clinici
6. La valutazione multidimensionale del profilo clinico, del rischio patologico e delle capacità residue per definire un piano personalizzato di cura ed assistenza del paziente
7. La definizione prognostica del paziente sulla base della valutazione multidimensionale
8. Lo sviluppo del piano di intervento multi-componente personalizzato e del follow up del paziente
9. La definizione di percorsi decisionali sulla base del profilo prognostico multidimensionale del paziente
10. La broncopneumopatia cronica ostruttiva e le sue comorbidità extrapolmonari
11. L'insufficienza renale cronica e le sue comorbidità extrarenali
12. Il ruolo del rischio cardiovascolare e nuovi potenziali fattori di rischio nella complessità
13. La cardiopatia ischemica come problema principale più frequente nel paziente complesso
14. La gestione della politerapia, della prescrizione e della deprescrizione
15. Stratificazione del rischio cardio- e cerebrovascolare nel paziente con altre patologie
16. Capacità di comunicazione e interpretazione delle raccomandazioni ai fini della personalizzazione degli interventi (medicina personalizzata e di precisione)
17. Principi e conduzione delle attività formative dirette a professionisti e di audit
18. Principi delle attività di ricerca nelle cure primarie

Informale

Raccolta documentata di almeno tre casi clinici complessi (trasmessi in forma anonima) esaminati negli ultimi 12 mesi mediante l'utilizzo di un software di tracciamento.

Ciascuna relazione sul **caso clinico** deve contenere i seguenti dati:

- Valutazione multidimensionale eseguita con strumenti validati e in accordo con le Linee Guida Nazionali

- Esame clinico, esami strumentali e di laboratorio pertinenti alle patologie indice e concomitanti, come ad esempio: misurazione frequenza cardiaca e pressione arteriosa sistolica e diastolica; glicemia a digiuno ed eventuale curva da carico glicemico; creatininemia e velocità di filtrazione glomerulare, emoglobina glicata; profilo lipidico; ecc.

Misure antropometriche (BMI, circonferenza della vita)

Abitudini voluttuarie (fumo, assunzione di alcolici e altre sostanze tossiche)

- Anamnesi familiare per patologie di interesse Stati psicosociali rilevanti per la valutazione del soggetto esaminato
- Elenco dei bisogni assistenziali
- Sviluppo del piano di cura e di assistenza personalizzato sulla base dei bisogni rilevati
- Percorsi decisionali sulla base del profilo prognostico multidimensionale del paziente

6.3 Abilità, Conoscenze e Competenze di Base, Responsabilità e Autonomia

COMPITI	CONOSCENZE	COMPETENZE
Accogliere il paziente	Regole della comunicazione nel setting di cura	Comprendere rapidamente eventuali barriere nella comunicazione che possano ostacolare l'accoglienza Essere in grado di stabilire con il paziente una adeguata relazione
Rilevare i fabbisogni multidimensionali del paziente	Conoscere l'importanza della valutazione multidimensionale. Conoscere gli strumenti validati (secondo le LLGG nazionali) necessari per far emergere le caratteristiche cliniche, funzionali fisiche e cognitive, aspetti socio-economici e relazionali del paziente	Saper rilevare i bisogni anche non espressi in modo chiaro ed efficace attraverso la valutazione multidimensionale standardizzata ed effettuata con strumenti validati
Impostare un intervento multidimensionale personalizzato terapeutico/assistenziale compatibile con i principi di adeguatezza, appropriatezza e sostenibilità	Conoscere le dinamiche della complessità e della polifarmacoterapia in relazione alle interazioni farmaco-paziente, farmaco-malattia e farmaco-farmaco Conoscere i principi della riconciliazione terapeutica e della deprescrizione	Saper gestire le problematiche legate alla presenza contemporanea di più patologie, di criticità psicosociali e di polifarmacoterapia. Saper utilizzare gli strumenti di valutazione multidimensionale e dell'appropriatezza prescrittiva per evitare sprechi, sovrapposizioni, interazioni negative e outcome non favorevoli (ospedalizzazione, mortalità, istituzionalizzazione)
Seguire il paziente nel tempo, con valutazioni cliniche e multidimensionali, controllandone l'evoluzione	Conoscere l'evoluzione naturale delle malattie e il loro impatto sulle caratteristiche funzionali fisiche e cognitive, sugli aspetti socio-economici e relazionali del paziente	Saper impostare un adeguato follow up clinico e multidimensionale anche in relazione alla valutazione prognostica emergente dalla valutazione multidimensionale

Svolgere attività di consulenza non specialistica all'interno dei Team di cure primarie (AFT, case di comunità, ecc.)	Conoscere i principi e le modalità di esecuzione di una valutazione multidimensionale nelle cure primarie Conoscere i principi della gestione della complessità	Saper rispondere ai bisogni dei colleghi in tema di medicina della complessità con particolare riferimento alle attività di valutazione multidimensionale e di gestione nel tempo dei pazienti complessi
Svolgere attività didattiche e di Audit nell'ambito delle attività di Formazione Continua dei medici e all'interno del Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale	Conoscere i principi e le finalità delle attività di audit nelle cure primarie Conoscere i principi della didattica dell'adulto	Saper identificare i bisogni formativi tra i colleghi nei loro ambiti professionali Saper progettare e condurre attività didattiche da erogare sia nei corsi di Formazione Continua sia nell'ambito del corso di Formazione Specifica in MG Saper identificare indicatori sintetici di performance e progettare e coordinare interventi di audit finalizzato al miglioramento professionale continuo
Facilitare sul territorio i percorsi di accesso alle strutture specialistiche, di monitoraggio delle attività di valutazione multidimensionale	Conoscere i principi di funzionamento delle reti formali e informali, tempo-dipendenti e non.	Saper entrare in relazione con le reti di specialisti, identificando le criticità dei percorsi e condividendo le possibili soluzioni
Progettare e coordinare attività di ricerca sull'efficacia delle attività di valutazione multidimensionale nei propri ambiti professionali	Conoscere i principi della Ricerca applicata ai vari ambiti professionali	Saper progettare e coordinare, anche in collaborazione con società scientifiche e istituzioni, attività di ricerca sull'efficacia delle attività di valutazione multidimensionale nei vari ambiti professionali

7 PROCESSO DI CERTIFICAZIONE

ATTIVITÀ	ESECUTORE	OUTPUT
Domanda di certificazione	Candidato	M011 _Domanda Certificazione EMC M015 _Dichiarazione affidabilità giuridica ai sensi DPR 445
Analisi Requisiti	COO/Esaminatori-comitato di Schema	SA_03_EMC (Nome Schema)
ESAME	Esaminatori	Prove d'esame M019 _Foglio risposte
Delibera della certificazione	Comitato di delibera	SA_03_EMC (Nome Schema) Certificato

ATTIVITÀ	ESECUTORE	OUTPUT
Emissione certificato	COO	Comunicazione di Certificazione e invio Certificato Aggiornamento Registro
Aggiornamento Registro Ente di accreditamento	COO	Comunicazione ente accreditante

7.1 Domanda di Certificazione

Il candidato potrà trovare la documentazione informativa e la modulistica da compilare accedendo al sito www.sa-certification.it o attraverso il contatto diretto, telefonico o mail, con il coordinamento operativo.

Il presente schema è disponibile sul sito insieme al tariffario corrente.

La domanda di certificazione deve essere inviata con le firme in originale, può essere anticipata tramite fax o mail per ragioni di urgenza.

La domanda compilata nel modulo M011 ha valore contrattuale per i servizi che il candidato richiede a SA CERTIFICATION e lo impegna a tutti i requisiti illustrati nello schema di riferimento, nella scheda del profilo specifico prescelto e nei documenti eventualmente in essi citati.

La domanda di certificazione contiene l'informativa sulla modalità di gestione dei dati personali attuata da SA CERTIFICATION, secondo la documentazione reperibile sul sito. Il candidato si impegna con la domanda di iscrizione a mantenere riservate tutte le informazioni e i materiali ricevuti durante le prove d'esame. S'impegna altresì a non divulgare notizie o informazioni inerenti le prove, lo svolgimento delle stesse, i documenti e le domande di cui viene a conoscenza durante l'esame.

In allegato alla domanda di iscrizione all'esame, il candidato dovrà inviare a SA CERTIFICATION i seguenti documenti:

- ❖ Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato e sottoscritto ai sensi del DPR 445/2000; e del Regolamento UE 2016/679 -GDPR
- ❖ Copia di un documento d'identità in corso di validità;
- ❖ Numero di iscrizione all'albo dei medici
- ❖ Evidenze dei requisiti di istruzione, esperienza e formazione;
- ❖ Autocertificazione affidabilità giuridica, M015;
- ❖ Copia della ricevuta di pagamento della quota relativa all'iscrizione e esame (come da tariffario in vigore);

Il coordinamento operativo SA CERTIFICATION darà conferma di ricevimento della domanda e segnalerà al candidato eventuali incompletezze e le integrazioni da operare.

L'iscrizione si ritiene completa quando tutta la modulistica è stata consegnata, le evidenze per il soddisfacimento dei requisiti fornite ed i pagamenti indicati nel tariffario effettuati.

7.2 Analisi Requisiti

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION verifica il possesso dei requisiti di accesso all'esame mediante l'analisi della documentazione e delle evidenze fornite e ne verifica la completezza e la congruenza, i risultati di tale analisi sono riportati nel modulo analisi fascicolo M014.

In caso di dubbi, si confronta con la commissione di esame o con un rappresentante del Comitato di Schema.

Qualunque sia l'esito dell'analisi dei requisiti, il corrispettivo indicato nel tariffario per l'iscrizione e l'analisi requisiti resta ad appannaggio di SA CERTIFICATION.

7.3 Esame di Certificazione

L'iscrizione alla sessione d'esame è rappresentata dalla presentazione della domanda di certificazione, insieme alle evidenze esaurienti e al pagamento delle tariffe.

Una volta fissata la data della sessione di esame, il coordinamento operativo comunica, con congruo anticipo, per iscritto a tutti i candidati data, orari e luogo di svolgimento dell'esame. Inoltre, al fine di consentire eventuale riacquiescenza motivata dei commissari incaricati, comunica anche i nominativi della commissione di esame.

SA Certification accetta il recesso senza oneri se comunicato tramite raccomandata o PEC alla segreteria dell'ente almeno 10 gg/lavorativi prima della data dell'esame o almeno 3 mesi prima della scadenza del certificato.

In tal caso le quote eventualmente versate saranno restituite a meno del 10% trattenuto per diritti di segreteria.

Comunicazioni di recesso pervenute tra 9 e 5 giorni lavorativi prima della data dell'esame daranno luogo ad una trattenuta del 70% della quota versata, la mancata partecipazione all'esame senza tempestiva comunicazione nei termini indicati comporta l'addebito dell'intera quota versata senza diritto ad alcun rimborso.

Tutte le prove d'esame sono svolte in lingua italiana con l'utilizzo di termini provenienti da altre lingue di consolidata introduzione nel linguaggio medico comune e il candidato deve dimostrare la padronanza delle conoscenze e delle competenze prima descritte.

7.3.1 Gestione Riservatezza

Il candidato si impegna a non divulgare i documenti ed i materiali di esame che sono di proprietà di SA CERTIFICATION.

Il candidato che divulghi tutto o in parte la documentazione e le prove d'esame è sottoposto alla sanzione dell'immediata interruzione del processo di certificazione unito al divieto di presentazione di nuova domanda per tre anni dalla precedente.

Tutta la documentazione prodotta dal candidato insieme ai risultati del processo di valutazione e agli esiti delle prove d'esame sono sottoposti al vincolo di riservatezza che viene espletato secondo le procedure di gestione della Privacy di SA CERTIFICATION in ottemperanza agli aggiornamenti introdotti dal GDPR.

7.3.2 Commissione d'esame e eventuali Osservatori

La commissione d'esame è selezionata dal Direttore di Certificazione e ne fanno parte esperti professionali qualificati da SA CERTIFICATION e inseriti in apposito albo: sono i Commissari/Esaminatori.

I Commissari/Esaminatori sottoscrivono un impegno alla riservatezza e all'assenza di conflitto di interesse.

Nel caso in cui un Commissario rilevi da incarico, l'insorgenza di un possibile conflitto di interesse, con uno o più candidati, deve astenersi dall'esame e provvedere immediatamente a segnalarlo alla Direzione che, dopo aver analizzato gli estremi del caso, intraprenderà le azioni necessarie per rimuovere le cause del conflitto.

Per quanto concerne l'esame per Esperto in Medicina della Complessità, la Commissione di esame sarà costituita da almeno 1 commissario ogni 12 candidati come numero massimo, in caso di numero di candidati superiore si procederà ad aumentare il numero degli esaminatori o definire un'altra data di esame.

In caso di commissioni costituite da più di un Commissario, viene eletto un Presidente, nel caso di un unico Commissario, questi ricoprirà automaticamente il ruolo di Presidente. Il Presidente ha la responsabilità di garantire il corretto svolgimento e verbalizzazione dell'esame.

In caso di numero esiguo (pari o inferiore a 12) di candidati nella stessa sessione, è facoltà del Direttore della Certificazione assegnare il ruolo del Presidente al Commissario nella stessa persona, previa valutazione del possesso dei requisiti di competenza da parte del Commissario in relazione al profilo professionale cui si candidano i candidati della sessione.

Il Direttore Generale o altro personale SA CERTIFICATION da questi nominato, ha diritto ad assistere come osservatore alle prove di esame. Stesso diritto mantengono eventuali rappresentanti dell'Ente di accreditamento, che possono presenziare ai fini del controllo del corretto operato di SA CERTIFICATION.

7.3.3 Criteri di qualificazione degli esaminatori

In particolare, per la conduzione dell'esame di Esperto in Medicina della Complessità, vengono riconosciuti come criteri di qualificazione degli esaminatori:

Vengono riconosciuti come criteri di qualificazione degli esaminatori:

Medici Chirurghi con almeno 15 anni di anzianità di Laurea che operino nell'ambito del trattamento della comorbidità nel paziente cronico tenendo conto degli aspetti gestionali relativi alla multidisciplinarietà degli interventi. Gli esaminatori devono essere Specialisti in almeno una delle seguenti Specializzazioni:

- Cardiologia,
- Diabetologia,
- Medicina interna,
- Nefrologia,
- Geriatria,
- Endocrinologia,
- Fisiatria e riabilitazione,
- Angiologia
- Medicina generale

7.3.4 Programma delle Prove

Il programma delle prove si compone di 3 tipologie di prove:

1. Prova scritta a risposte chiuse;
2. Prova di simulazione pratica
3. Prova orale.

La commissione può modificare la sequenza delle prove purché la prova orale risulti comunque l'ultima.

Il Presidente incaricato garantisce la sua presenza almeno mezz'ora prima dell'inizio della sessione d'esame, prima dell'inizio della sessione, verifica gli ambienti nel quale si svolgerà l'esame per garantire una comoda disposizione dei partecipanti e una ragionevole riservatezza delle prove orali.

I candidati vengono disposti in modo da garantire l'assenza di interferenze fra loro e in modo che le prove scritte e orali possano essere svolte in sicurezza e con la necessaria comodità.

I candidati devono fornire alla segreteria notizia di loro particolari necessità connesse allo svolgimento delle prove d'esame, in questo caso, il Commissario Incaricato determina le eventuali misure di intervento.

Tabella indicativa delle attività e del programma delle prove

ORARIO	ATTIVITÀ
9.00	Identificazione candidati, registrazione.
10.00	Presentazione Esame, Programma delle Prove, Criteri di valutazione, Modulistica d'esame, Procedura di segnalazione ricorsi e reclami, indicazioni relative a comportamenti ai fini di tutela della salute e sicurezza delle Persone durante lo svolgimento delle prove.
10.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta a risposte chiuse
11.30	Consegna ed Esecuzione della Prova scritta su casi di studio
12.30	Correzione degli elaborati e preparazione calendario prove orali
13.30	Pausa ristoro
14.00	Avvio prove orali
18.30	Redazione Verbale finale

7.3.5 Identificazione candidati

Il coordinamento operativo di SA CERTIFICATION provvede a consegnare la lista degli iscritti alle prove d'esame al Presidente della commissione.

L'identificazione dei partecipanti avviene attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento in corso di validità, non sono ammessi tesserini di associazioni o altri documenti non esplicitamente classificati come documenti di identità.

Le prove sono in Italiano con l'utilizzo di termini provenienti da altre lingue di consolidata introduzione nel linguaggio comune scientifico, a meno di precisi accordi preventivi con il coordinamento operativo, che vaglia le richieste in tal senso, dandone risposta al candidato su indicazione della Direzione Certificazione.

7.3.6 Attrezzatura, Strumenti, Dispositivi e Documenti Consultabili

Durante l'esecuzione delle prove scritte non può essere consultabile alcun documento scritto o elettronico, dispositivi quali computer, smartphone o tablet devono essere segnalati alla commissione e non possono essere usati a meno di casi eccezionali e su esplicita autorizzazione della commissione.

I Candidati che dovessero contravvenire a tali regole potranno essere immediatamente allontanati dall'aula con annullamento della prova d'esame.

Eventuali telefoni cellulari dovranno essere spenti.

Nel caso in cui siano previste attrezzature, queste in base alla ISO 17024 punto 9.3.4 devono essere, ove previsto, verificate e tarate.

7.3.7 Esecuzione Delle Prove

Tutte le prove devono essere svolte nell'ordine indicato, ogni prova deve essere superata positivamente per accedere alla successiva.

Prova scritta a risposte chiuse

Le domande della prova teorica scritta sono a risposta chiusa con 4 alternative, di cui una sola esatta. La valutazione è fatta a fronte del modello delle risposte esatte.

Al candidato vengono sottoposte come minimo 25 domande e deve evidenziare la risposta per lui corretta, ciascuna risposta corretta vale un punto quelle sbagliate o non date valgono 0 punti, non si assegnano punteggi negativi.

Il tempo concesso per la prova è di massimo 60 minuti.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando il 70% di risposte corrette.

Prova pratica di simulazione

Al candidato viene proposta una simulazione (caso clinico reale o simulato) attinente alla specifica attività professionale con riferimento alle conoscenze e competenze sopra descritte (par.6.3). Il candidato dovrà inoltre effettuare una corretta diagnosi auscultatoria, eseguendo l'esame obiettivo su un attore o simulatore.

La prova deve essere eseguita con rispetto delle procedure indicate, secondo il giudizio del/i Commissario/i d'esame, con una percentuale pari almeno al 70% del punteggio fissato.

La correzione avviene sulla base di quanto definito nella procedura generale P006 punto 8.3 (*Tabella di valutazione esame scritto con domande a risposta aperta e per valutazione dell'orale*). Tale procedura e tabella può essere usata anche per la valutazione della prova pratica.

Il candidato ha a disposizione almeno 10 minuti di tempo per svolgere la prova (come da decisione della Commissione di esame).

Prova Orale

Il colloquio deve basarsi su almeno 3 domande preparate dagli esaminatori, con l'obiettivo di valutare la conoscenza da parte del candidato di quanto indicato nella tabella al paragrafo 6.3.

Il tempo concesso per la prova è di 15-20 min inclusa la discussione sui tre casi clinici complessi.

L'insieme delle prove deve dare una ragionevole copertura dell'insieme delle competenze che afferiscono alla professione.

La commissione è fornita di una griglia di riferimento per la valutazione delle risposte (riportata nella sottostante Tabella 1). La commissione valuta le risposte del candidato sulla indicazione definita dalla griglia di riferimento.

La sufficienza viene raggiunta totalizzando almeno il 70% di risposte corrette nella prova scritta e orale ed eseguendo perfettamente la procedura indicata.

Tab.1 - Tabella valutazione prova orale

VALORE	AMBITO	GIUDIZIO
0-29	Comprensione domanda	Il candidato non ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è assente o non è pertinente all'ambito della domanda. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
30-49	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso parzialmente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è generica e non soddisfacente o non completamente pertinente. Il candidato mostra assenza di padronanza dell'argomento
50-69	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta pur essendo appropriata è incompleta o incerta. Il candidato mostra una certa padronanza dell'argomento ma non ancora sufficiente
70-89	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso pienamente la domanda
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa ma non dettagliata. Il candidato mostra sufficiente padronanza dell'argomento.
90-100	Comprensione domanda	Il candidato ha compreso la domanda dando prova di una comprensione globale negli aspetti professionali collegati
	Appropriatezza risposta	La risposta è completa e dettagliata. Il candidato mostra ottima padronanza dell'argomento.

Valutazione Complessiva delle prove

Tutte le prove d'esame devono essere superate ciascuna con la percentuale-punteggio di almeno il 70%.

Al termine della valutazione complessiva del candidato, la commissione lo informa dell'esito dell'esame, ricordando che se l'esito è risultato positivo, la delibera di certificazione finale spetta al comitato di delibera SA CERTIFICATION.

Il candidato è chiamato a firmare nel modulo M017 Identificazione candidati per avvenuta comunicazione dell'esito dell'esame.

I candidati che non avessero superato l'esame o fossero stati assenti seppur iscritti, possono ripetere l'esame una prima volta gratuitamente e una seconda volta con il pagamento della sola tariffa corrispondente allo svolgimento delle prove.

In ogni caso le prove devono essere superate entro un arco di tempo non superiore a 6 mesi.

7.3.8 Redazione Verbale

Eseguite le valutazioni complessive la commissione redige il verbale sulla base del prospetto fornito, nel quale vengono riportate le informazioni salienti e qualificanti dello svolgimento e dei risultati dell'esame.

È obbligatorio che la commissione riporti il quadro completo dei risultati con la chiara identificazione dei candidati che hanno sostenuto l'esame, oltre ai componenti della commissione, sottoscrittori del verbale, e alle informazioni riguardanti logistica e segnalazioni.

La commissione deve consegnare la documentazione d'esame al coordinamento operativo entro 5 gg lavorativi dalla data dell'esame.

7.4 Delibera della certificazione

Il comitato di delibera, verificati gli esiti degli esami, controllata l'analisi documentale e verificate le evidenze prodotte dal candidato, delibera la certificazione se ne ricorrono gli estremi ovvero se i requisiti di schema sono soddisfatti e l'esame di certificazione è positivo.

Il back office operativo aggiorna l'elenco dei professionisti certificati per lo schema e lo pubblica nel sito www.sa-certification.it dandone successivamente comunicazione all'ente di accreditamento per gli schemi accreditati. La data di emissione del certificato, che determina l'inizio del periodo di validità, è quella corrispondente alla data nella quale viene eseguita la delibera da parte del comitato.

7.5 Certificato

Il back office operativo prepara il certificato, inviandolo ai recapiti segnalati dal Candidato nella propria scheda di iscrizione.

Su richiesta e dove lo schema lo preveda il candidato può ricevere il certificato in forma tesserino ed il timbro con gli estremi della certificazione, il costo relativo a questi servizi aggiuntivi è indicato nel tariffario scaricabile dal sito.

Il certificato contiene le seguenti informazioni:

1. riferimenti di SA CERTIFICATION;
2. il nome e cognome della persona certificata;
3. il numero identificativo del certificato;
4. il riferimento allo schema di certificazione e alla normativa di riferimento;
5. la data di emissione della certificazione;
6. la data di ultima modifica e la data di scadenza del certificato.

7.6 Uso del Marchio

Terminato positivamente l'iter di certificazione, al professionista viene concesso l'uso del marchio di certificazione SA CERTIFICATION.

Il professionista certificato si impegna ad accettare integralmente il presente regolamento come condizione per la concessione dell'uso del marchio di certificazione, del certificato, del timbro, ove richiesto e del tesserino plastificato.

Il mancato rispetto delle clausole del presente regolamento può comportare (in base alla gravità e reiterazione della infrazione), la sospensione o revoca della certificazione rilasciata e quindi dell'utilizzo del marchio. Tale decisione viene comunicata per iscritto all'Utilizzatore medesimo.

Si riportano a seguire le regole del marchio e del suo corretto utilizzo:

1. Il marchio è di proprietà di SA CERTIFICATION, che ne concede l'uso all'Utilizzatore;
2. La concessione di utilizzo del marchio non è trasmissibile e/o cedibile a terzi;
3. In caso di dubbi circa il corretto uso del marchio, l'Utilizzatore dovrà contattare SA CERTIFICATION per un parere ed una valutazione formale dei casi specifici;
4. Il marchio può essere riprodotto solo nella sua completezza in scala 1:1, ridotto o ingrandito a condizione del mantenimento delle proporzioni e garanzia di leggibilità.
5. La dimensione del marchio deve essere tale da non essere preponderante rispetto al nome dell'Utilizzatore.
6. Il Marchio di Certificazione può essere usato in:
 - Biglietti da visita;
 - Carta da Lettere;
 - Targhe;
 - Siti Internet
7. Il marchio deve essere sempre utilizzato congiuntamente al nome dell'Utilizzatore, non può essere mai associato ad un nome di società, persone giuridiche o acronimi afferenti a studi professionali, bensì solo ed esclusivamente a persona fisica, eventualmente abbinato od in connubio al titolo di studio e comunque in modo tale da risultare afferente all'ambito specifico oggetto della certificazione del personale;
8. Non sono consentite riproduzioni del marchio tali da generare dubbi sul suo effettivo campo di applicazione. In tutte le forme di utilizzo si deve rendere chiaro che SA CERTIFICATION ha certificato solo i requisiti dell'Utilizzatore per lo schema in oggetto;
9. L'utilizzo del Marchio di Certificazione è sospeso o revocato (su decisione di SA CERTIFICATION) automaticamente a seguito di provvedimenti sospensione o revoca o alla scadenza naturale della certificazione;
10. In caso di reclami da parte di terzi sull'uso del marchio, analizzati e verificati gli estremi della contestazione, vengono valutata le azioni da intraprendere e le eventuali sanzioni da comminare. Tutte le attività sono svolte in ottemperanza ai requisiti della procedura ricorsi e reclami di SA CERTIFICATION.

7.7 Uso del certificato, del tesserino plastificato, del timbro

Il certificato ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato all'Utilizzatore del Marchio sia in formato elettronico sia in formato cartaceo, ma la sua riproduzione può avvenire solo integralmente e nel rispetto delle proporzioni. Non è possibile un riporto parziale sia in termini grafici sia di contenuto.

Il certificato può essere pubblicato sia in modo cartaceo sia in modo informatizzato (come documento consultabile su internet o scaricabile dal sito internet dell'Utilizzatore) ma per esteso e sempre in riferimento alla persona non ad uno studio od a una società.

A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o della revoca della certificazione, è fatto divieto di utilizzare il certificato e, se pubblicato su internet, dovrà essere rimosso. Non vi deve essere rischio che il certificato, riferito al professionista, venga confuso od associato alla certificazione di una società o studio di professionisti od altra entità diversa dal singolo professionista.

Nel caso in cui il professionista sia socio o proprietario o dipendente o collaboratore di una società o di uno studio professionale, la propria certificazione può essere pubblicamente promossa ma sempre con chiaro riferimento alla singola persona.

Il tesserino plastificato, ove è riportato il Logo SA CERTIFICATION viene consegnato, se richiesto come servizio aggiuntivo, all'Utilizzatore insieme al Certificato. Le informazioni contenute nel tesserino sono quelle definite nello schema di certificazione di riferimento.

Il timbro viene fornito, a pagamento, solo su richiesta da parte dell'Utilizzatore e non può essere riprodotto se non esattamente come fornito. Il timbro non riporta logo o marchio ma le informazioni di certificazione del singolo professionista. A seguito della scadenza della certificazione, della rinuncia o del ritiro della certificazione, il Timbro deve essere distrutto o restituito a SA CERTIFICATION e ne è vietato l'utilizzo

8 SORVEGLIANZA E RINNOVO

8.1 Requisiti per il Mantenimento della certificazione

Annualmente il professionista certificato deve produrre e trasmettere a SA CERTIFICATION il modulo di Autodichiarazione per mantenimento M022 *Mantenimento e Rinnovo* le seguenti evidenze:

- ❖ Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito ottenendo almeno 10 crediti formativi annui in una o più aree di apprendimento inerenti alla presente materia
- ❖ Evidenza di continuità professionale nel settore; (ad esempio ricevute o fatture di prestazioni erogate, contratti con strutture per le quali si svolge la professione, tariffari o locandine di promozione, registro dei trattamenti, agenda con indicazione dei clienti; il tutto nel rispetto della privacy)
- ❖ Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- ❖ Evidenza di essere sempre nella condizione di esercizio della professione medica (ovvero non essere stato radiato o sotto procedimento disciplinare dell'ordine)
- ❖ Evidenza del pagamento della quota annuale così come indicato nel tariffario di schema.

Inoltre, ai fini del mantenimento della certificazione il professionista non deve aver ricevuto da SA CERTIFICATION nessuna segnalazione scritta in merito a violazioni accertate del codice deontologico.

Le evidenze che il professionista deve produrre per confermare il mantenimento dei requisiti di certificazione potranno essere prodotte con un'autodichiarazione ai sensi del DPR 445 del 28/12/2000, in tal caso le evidenze potranno essere verificate da personale SA CERTIFICATION debitamente incaricati al controllo della documentazione professionale.

Come evidenze dei crediti formativi richiesti saranno ritenute valide anche le dichiarazioni rilasciate dalle Associazioni Professionali del settore, che operano conformemente a quanto previsto dalla legge 4 del 14/01/2013 e risultano iscritte nell'apposito elenco delle associazioni delle professioni non regolamentate, pubblicato dal Ministero della Giustizia.

8.2 Requisiti per il rinnovo della certificazione

La durata della certificazione è stabilita in **cinque anni** dalla data di delibera del certificato.

Per il rinnovo della certificazione, il professionista è tenuto a produrre:

- ❖ Evidenza documentata dell'aggiornamento professionale conseguito ottenendo almeno 10 crediti formativi annui in una o più aree di apprendimento inerenti alla presente materia
- ❖ Evidenza di continuità professionale nel settore. Nel caso in cui l'iter di mantenimento della certificazione, durante i 5 anni di certificazione, abbia presentato delle carenze oggettive, la persona certificata dovrà sostenere nuovamente il solo esame orale seguendo i criteri adottati per la prova orale di prima certificazione.
- ❖ Evidenze della registrazione e del trattamento corretto di eventuali reclami ricevuti;
- ❖ Evidenza di essere sempre nella condizione di esercizio della professione medica (ovvero non essere stato radiato o sotto procedimento disciplinare dell'ordine)
- ❖ Corretto pagamento delle quote previste dal tariffario

Il professionista certificato che decida di non rinnovare la certificazione deve darne comunicazione per raccomandata o per posta certificata almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza della certificazione (indicata nel certificato), per ulteriori dettagli far riferimento al M011-Domanda di Certificazione.

Se nel periodo di validità della certificazione, mutate condizioni del contesto lavorativo, professionale o normativo impongono una revisione del profilo professionale, la Direzione Certificazione comunicherà le variazioni e le eventuali disposizioni per il mantenimento della certificazione.

9 SANZIONI

Per il mantenimento della certificazione, il professionista certificato deve esercitare la propria professione nel rispetto del codice deontologico e deve soddisfare i requisiti stabiliti per il mantenimento e il rinnovo della certificazione.

Il mancato rispetto del codice deontologico e il mancato esercizio della pratica professionale in modo onesto retto e probato può generare provvedimenti sanzionatori quali la sospensione e la revoca del certificato. Cause delle sanzioni possono essere:

- 1) Reclamo non correttamente risolto, attraverso evidenze che dimostrano il mantenimento dei requisiti da parte del professionista;
- 2) Perdita dei requisiti per il mantenimento/rinnovo;
- 3) Mancata osservanza delle prescrizioni del codice deontologico;
- 4) Mancato pagamento delle quote di iscrizione, mantenimento e rinnovo;
- 5) Errore grave e ripetuto nell'uso del marchio di certificazione/certificato/tesserino o timbro.

Il Direttore Certificazione del personale, vagliata la documentazione prodotta e verificata l'oggettiva responsabilità, decide i provvedimenti di sospensione o revoca della certificazione, le sanzioni sono comminate in misura della gravità dell'evento scatenante. A tale decisione il professionista certificato può presentare ricorso, secondo quanto indicato al capitolo corrispondente.

Nel caso di sospensione o revoca del certificato il professionista si impegna a non utilizzare il marchio di certificazione, a non pubblicizzare la propria certificazione e a riconsegnare il tesserino-certificato ed il timbro, se in suo possesso.

La certificazione viene revocata anche in caso di formale rinuncia da parte dell'iscritto con lettera raccomandata o mail certificata entro tre mesi prima della scadenza.

10 SUBENTRO AD ALTRO ENTE

Non è consentito il trasferimento di certificazioni di personale da un organismo di certificazione non accreditato. Pertanto in caso di richiesta di un candidato in possesso di certificazione rilasciata da altro ente di certificazione non

accreditato, l'iter di certificazione da applicare sarà quello completo descritto ai precedenti paragrafi, senza alcuna semplificazione.

11 RIESAME E VALIDAZIONE SCHEMA

Periodicamente, con cadenza almeno triennale, il Comitato di Schema rivede la documentazione di schema per verificarne la corrispondenza alle normative, leggi, prassi professionali per garantire la validità delle specifiche professionali.

Il Comitato di Schema vigila sull'uso delle prove d'esame garantendo una adeguata varietà delle stesse, in modo da mitigare i rischi derivanti da un utilizzo ripetuto degli stessi materiali d'esame.

In funzione dei risultati degli esami e del monitoraggio periodico degli stessi, il Comitato di Schema, sotto la responsabilità del Direttore Certificazione, può essere chiamato a rivedere la documentazione di esame e la composizione delle prove anche prima della scadenza sopra indicata.

12 RICORSI E RECLAMI

Il candidato, il professionista certificato o altro personale che si avvale dei servizi dei professionisti certificati da SA CERTIFICATION, possono segnalare ricorsi alla struttura SA CERTIFICATION in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e reclami in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

12.1 Reclami

Il reclamante può presentare reclamo documentato, avente per oggetto i propri rapporti contrattuali con SA CERTIFICATION.

Tale reclamo può scaturire da inconvenienti verificatisi nel corso dell'iter di certificazione, quali, ad esempio, ritardi nell'espletamento delle varie fasi e comportamenti non corretti da parte degli esaminatori o di altro personale di SA CERTIFICATION.

SA CERTIFICATION provvede a registrare i reclami, ad analizzarli ed entro 30 giorni dal loro ricevimento, provvede a fornire al reclamante risposta scritta circa gli esiti del reclamo e le azioni stabilite per la sua gestione.

Ove possibile, viene sempre comunicata formalmente, a chi ha presentato il reclamo, la conclusione del processo di trattamento del reclamo stesso.

12.2 Ricorsi

Il reclamante può segnalare ricorsi alla struttura SA CERTIFICATION in merito alle decisioni prese dal personale incaricato e in merito a elementi da loro ritenuti non adeguati nell'intero processo di certificazione.

Il ricorso scaturisce dal dissenso del Candidato o del Professionista certificato nei confronti di una decisione presa da SA CERTIFICATION nell'ambito dell'iter di Certificazione e può riguardare il rilascio, il non rilascio, la sospensione, ecc. della Certificazione.

Il ricorso deve pervenire in forma scritta entro 30 giorni dalla data del documento o dell'attività a cui è riferito e deve contenere gli estremi del ricorrente, l'indicazione dell'atto contro cui viene presentato e la motivazione supportata da evidenze oggettive.

SA CERTIFICATION esamina il ricorso ed esprime in forma scritta il proprio parere entro 30 giorni dalla data di ricevimento dello stesso.

12.3 Contenziosi

Qualora l'esito del ricorso non sia accettato dal ricorrente, la controversia che ne scaturisce sarà trattata da una commissione costituita da un rappresentante di SA CERTIFICATION, da un rappresentante del ricorrente e da un rappresentante, con funzione di Presidente, nominato dai due soggetti al fine di riesaminare il ricorso e pervenire a una soluzione amichevole della controversia.



Qualora il contenzioso non fosse risolto in modo amichevole, il contenzioso stesso potrà essere deferito alla decisione di un Arbitro Unico da nominarsi in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Firenze. Le parti espressamente dichiarano di conoscere e accettare il citato Regolamento Arbitrale.

L'Arbitro Unico decide in via rituale secondo equità, nel rispetto delle norme inderogabili del Codice di Procedura Civile. Le spese saranno a carico della parte soccombente.

