



POLITICA PER LA QUALITA'

La Direzione è impegnata alla focalizzazione dell'impegno nei riguardi del Paziente assicurando una politica per la qualità che:

- sia appropriata alle finalità e al contesto dell'organizzazione e supporti i suoi indirizzi strategici
- comprenda l'impegno a soddisfare le esigenze e le aspettative dei pazienti e delle altre pertinenti parti interessate
- comprenda l'impegno a soddisfare i bisogni sanitari e socio-sanitari della popolazione
- comprenda l'impegno nel dare piena attuazione alla centralità del paziente promuovendo la cooperazione, rafforzando l'innovazione
- rappresenti un quadro di riferimento per la definizione dei propri obiettivi per la qualità (volumi, appropriatezza, esito)
- comprenda l'impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione per garantire la qualità e la sicurezza delle prestazioni erogate

Per tale fine si evidenzia la centralità delle seguenti azioni e l'importanza della formazione del personale a riguardo che:

- Siano determinati, compresi e soddisfatti con regolarità i requisiti del Paziente, i requisiti cogenti applicabili e l'aumento della soddisfazione del paziente (PG 7.2);
- Siano determinati e affrontati i rischi (Mod. AR) e le opportunità che possono influenzare la conformità dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del paziente nel rispetto del contratto (la prestazione sanitaria è diventata contrattuale);
- Sia mantenuta la focalizzazione sull'aumento della soddisfazione del paziente.

La Direzione all'interno del campo di applicazione ha stabilito, attuato e mantiene la seguente politica per la qualità.

L'impegno della Direzione è rivolto all'esecuzione delle verifiche nel pieno rispetto di quanto specificato dalla normativa cogente e questo, alle volte, potrebbe scontrarsi con la soddisfazione del cliente.

In particolare, la Direzione si impegna "alla trasparenza" sia nei confronti del cliente sia nei confronti degli Enti di riferimento, adottando modulistica contrattuale il più esaustiva possibile, sia informando adeguatamente il cliente nella fase precontrattuale che rispondendo con chiarezza ad ogni quesito o reclamo o ricorso nella fase post contrattuale.

La Direzione si impegna a:

- ✓ Soddisfare i propri obblighi di conformità e i requisiti applicabili ai propri servizi e attività;
- ✓ Fornire servizi sanitari di qualità e a migliorare continuamente le performance;
- ✓ Soddisfare le esigenze del Paziente attraverso una tempistica di refertazione adeguata;
- ✓ Collaborare con gli Enti preposti anche per il miglioramento del servizio e monitorando le loro aspettative;
- ✓ Sensibilizzare ed informare i Pazienti in riferimento alla normativa cogente e alle procedure di verifica;
- ✓ A monitorare il raggiungimento degli obiettivi pianificati in funzione del traguardo temporale stabilito, mediante il Mod. MOB e a validare la loro adeguatezza nel rispetto di quanto emerso dalla verifica periodica del Mod AR rispetto all'analisi delle registrazioni di sistema;
- ✓ Offrire un servizio di assistenza continua, competente ed efficiente;
- ✓ Monitorare le eventuali prescrizioni ricevute per l'inosservanza di leggi e regolamenti;
- ✓ Mettere a disposizione adeguate risorse umane, finanziarie, strutturali e tecnologiche per l'attuazione e il mantenimento del sistema qualità;
- ✓ Collaborare con Partner qualificati, competitivi ed affidabili al fine di stabilire relazioni durature;
- ✓ Esigere dai Partner un elevato livello di qualità nell'erogazione dei servizi e/o nei prodotti forniti, con l'obiettivo di servire al meglio i nostri pazienti;
- ✓ collaborare costruttivamente a fianco dei nostri fornitori di prodotti e di assistenza tecnica al fine di un ottimale scambio di informazioni e di formazioni;
- ✓ Comunicare la presente politica a tutti i dipendenti, e a far comprendere il proprio ruolo nella sua attuazione;
- ✓ Rendere la politica disponibile all'esterno dell'organizzazione (sito web);
- ✓ Trattare gli obiettivi per la qualità all'interno Riesame della Direzione, commentando i risultati ottenuti.