

**POLITICA DELLA QUALITA'**

La Direzione Generale si pone come obiettivo quello di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad un'attenta gestione delle problematiche aziendali, ai concetti di salute e sicurezza sul lavoro. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutte le aree aziendali nel garantire la qualità del servizio erogato per il benessere e la salute del cittadino.

La società M&M S.r.l. è una società medica con contratto con SSN (Servizio Sanitario Nazionale) che dal 2007 ha sviluppato la propria attività in diversi settori del campo sanitario specializzandosi in ognuno di essi:

STRUTTURA AMBULATORIALE MONTANARI CLAUDIO

Centro specialistico accreditato e a contratto per l'erogazione di diverse branche specialistiche quali:

- cardiologia
- chirurgia vascolare
- diagnostica per immagini
- agopuntura
- pneumologia
- nefrologia
- neurologia
- dietologia

Per queste branche vengono erogate sia visite specialistiche che accertamenti diagnostici. Oltre al servizio sanitario Nazionale la struttura eroga prestazioni tramite Enti Mutuo o regime privatistico.

Tutto il personale che opera nella struttura è in possesso dei requisiti necessari al fine dello svolgimento della loro mansione.

Tutte le prestazioni vengono svolte secondo quanto comunicato da Regione Lombardia ed emanato tramite ATS e secondo le linee guida nazionali della medicina.

Dal punto di vista operativo, l'organizzazione interna dello studio è impostata secondo le seguenti modalità:

- qualsiasi intervento sul paziente viene effettuato dal personale sanitario;
- per eliminare il rischio di trasmettere infezioni crociate, viene impiegato – ove possibile – il materiale monouso;
- durante le visite, gli operatori sono tenuti a rispettare le regole igienico-sanitarie previste in base alla prestazione fornita;
- tali visite vengono programmate durante la giornata ottimizzando i tempi, anche per quanto riguarda la preparazione, il disbrigo ed il riordino dell'ambulatorio;
- le richieste di appuntamento vengono assegnate, sulla base della configurazione delle agende e della corretta gestione degli appuntamenti;
- la pulizia e la sanificazione degli ambienti operativi avvengono secondo quanto stabilito dal protocollo di sanificazione ambientale adottato;

HCSI

Health Care Service Italia nasce nel 2012 per un servizio di assistenza medica 24h 7gg, anche in lingua per stranieri che risiedono anche temporaneamente in Italia.

Il servizio prevede:

- call center per la gestione di prenotazioni di visite specialistiche ed accertamenti diagnostici afferenti a tutte le branche specialistiche, presso le diverse strutture sanitarie del territorio selezionate sulla base delle necessità del paziente
- invio di personale a domicilio sia medico per esecuzione di visite di medicina generale ed eventuale diagnostica di primo livello, ed infermieristico per iniezioni e prelievi, medicazioni ed assistenza al paziente.



C'è la possibilità anche di inviare personale laico per assistenza nelle pratiche burocratica, traduzione simultanea inerente all'ambito sanitario, acquisto e consegna di farmaci, medicazioni e presidi medici.

- numero verde dedicato per la gestione delle emergenze sanitarie con esecuzione del triage medico sanitario da parte di personale medico e gestione della problematica, con eventuale attivazione delle linee di emergenza (111/ 118)

TELEMEDICINA

Dal 2007 ci siamo occupati dello sviluppo della telemedicina proiettando nel futuro l'assistenza del paziente.

E' stata creata una centrale di refertazione attiva 24H- 7gg con tempistiche di analisi e risposta celerissime, per la refertazione di :

- elettrocardiogramma semplice
- holter e ECG 24 h
- holter e ECG multi day
- Monitoraggio Ambulatoriale della Pressione ù
- Monitoraggio eventi ECG

Tutti i dati vengono gestiti secondo il Reg Ue 2016/679 e tutte lei refertazioni vengono erogati secondo le normative e linee guida con apposizione di firma digitale sul referto.

La nostra centrale è in possesso di autorizzazione del SSN per l'erogazione delle prestazioni.

La Direzione di M&M S.r.l. . ritiene che l'instaurazione del Sistema di Gestione Qualità sia la strada che porta all'attuazione della Politica aziendale ed al raggiungimento degli obiettivi di seguito specificati:

- ❖ rispetto delle leggi e normative vigenti;
- ❖ responsabilizzazione di tutto il personale in merito alla qualità del proprio lavoro ed alla necessità di perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità adempiendo ai requisiti espliciti ed impliciti dei pazienti, dei clienti e delle parti interessate;
- ❖ responsabilizzazione degli operatori affinché assicurino l'applicazione della Politica della Qualità ed il mantenimento in piena efficienza del Sistema di Gestione;
- ❖ ottimizzazione del parco fornitori, attraverso la valutazione delle loro prestazioni e la selezione di prodotti, materiale ed attrezzature;
- ❖ efficienza dei processi e dei servizi ad essi collegati;
- ❖ esecuzione di una corretta valutazione e gestione dei rischi;
- ❖ capacità di risposta alle richieste dei clienti e alle necessità dei pazienti nel minor tempo possibile;
- ❖ Crescita continua attraverso investimenti mirati e miglioramento dell'organizzazione aziendale;
- ❖ pianificazione della formazione del personale di tutte le funzioni ed a tutti i livelli, sensibilizzandolo ai rischi connessi con la propria mansione ed attività;
- ❖ corretta compilazione ed archiviazione delle registrazioni della qualità che costituiscono la prova oggettiva della prestazione eseguita;
- ❖ definizione di obiettivi/traguardi per le funzioni aziendali che permettano di verificare l'adeguatezza ed il miglioramento continuo del Sistema di Gestione qualità;

Per tutto ciò, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità intesa come Soddisfazione del Cliente / paziente e delle parti interessate, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

La responsabilità dell'applicazione e della misurazione di quanto sopra esposto è assegnata ai Responsabili di Funzione. Essi devono coordinare le risorse esistenti all'interno dei propri servizi, includendo – ove applicabile – anche il personale esterno che opera in azienda (terzisti), affinché le attività di loro competenza vengano eseguite in accordo a quanto prescritto dal Sistema di Gestione Qualità.



La Direzione si impegna a rispettare i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015 ed a diffonderne i principi all' interno della società attraverso la comunicazione della presente Politica per la qualità.

Per quanto detto sopra, la Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, intesa come Soddisfazione del Cliente/paziente, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti, il monitoraggio dei processi e del risk assessment la verifica dei risultati ottenuti.

È necessario, pertanto, assicurare la qualità di ciò che erogiamo mediante un miglioramento continuo per aspirare e raggiungere l'obiettivo primario di qualità del servizio.

La Direzione
