

POLITICA DEI SERVIZI AMBULATORIALI

La Politica della Qualità nell'erogazione dei servizi ambulatoriali è stabilita dalla Direzione in modo coerente alla Visione e alla Missione di **ab medica** ed è orientata a soddisfare i bisogni e le necessità del cliente, nel rispetto della normativa e dei requisiti cogenti applicabili.

- ab medica si distingue per essere sempre all'avanguardia nel pensare e nel realizzare nuovi servizi in grado di migliorare la salute ed il benessere delle persone.
- L'innovazione non riguarda soltanto gli apparati tecnologici ma sempre di più i modelli organizzativi e di business.
- ab medica si prefigge di contribuire al miglioramento dei servizi alla persona mantenendo elevati standard qualitativi.
- ab medica considera la soddisfazione dei clienti come fattore di primaria importanza per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, nel rispetto delle indicazioni normative e regolamentari applicabili.
- ab medica si impegna a recepire i requisiti del cliente e quelli cogenti del servizio al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed ottenere la sua fidelizzazione.
- ab medica pone particolare attenzione al contenimento dei costi di gestione e si impegna a valutare, per ogni servizio erogato, il relativo impatto ambientale, nell'ottica di uno sviluppo sostenibile.

In linea con tali principi e obiettivi la Direzione di ab medica si impegna quindi, oltre a quanto previsto nella Politica Generale Integrata, a:

- Garantire che il Medico Specialista che eroga la prestazione sanitaria oggetto del servizio, operi secondo i principi delle più recenti Linee Guida delle Società scientifiche;
- Rispettare la dignità del paziente, in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- Valutare i percorsi di "cura", in termini di attività e responsabilità e analizzarne i costi in rapporto all'efficacia dei trattamenti e delle aspettative concertati con i professionisti e la Struttura stessa;
- Informare correttamente e chiaramente su tutto ciò che concerne lo stato di salute, mettendo il paziente in condizione di decidere consapevolmente in merito alla propria salute e alla propria qualità di vita ad opera di vari specialisti e professionisti tutti
- garantire il più elevato standard di sicurezza ed efficacia possibile, in particolare mediante un processo di controllo dei rischi che assicuri la riduzione a livello accettabile dei rischi ragionevolmente prevedibili, tramite la valutazione dell'esperienza clinica acquisita e la revisione periodica della valutazione di rischio;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute, per analizzare eventuali feedback e/o reclami da parte dell'utenza;
- Svolgere la propria attività nel rispetto dell'ambiente in conformità alle direttive degli Enti Istituzionali

Cerro Maggiore, 01.04.2022

Francesca Cerruti
CEO

