



Monza, li 12 Luglio 2018

POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Centro **C.M.A.** considera suo impegno primario la soddisfazione dei clienti e del personale interno. Gli obiettivi strategici per questo impegno sono:

1. Trattamenti chirurgici/terapeutici congrui con le problematiche presenti, considerando sia la patologia che la condizione generale del singolo paziente.
2. Qualità intrinseca della pratica diagnostica, terapeutica e chirurgica in linea con le conoscenze e le tecnologie più aggiornate.
3. Informazione corretta e tempestiva ai pazienti durante tutte le fasi del percorso.
4. Capacità della struttura a fornire i servizi richiesti nei tempi più brevi (liste di attesa ridotte).
5. Confort dei pazienti ed eventuali accompagnatori in tutte le fasi del percorso diagnostico/terapeutico.
6. Creazione di un ambiente di lavoro e di un clima organizzativo dinamico, aggiornato e basato su una chiara distribuzione di responsabilità e sul coinvolgimento di tutti per il miglioramento continuo.

Gli strumenti messi in atto dal Centro **C.M.A.** per il conseguimento degli obiettivi sono:

- Definizione chiara dei percorsi di diagnosi e cura e loro revisione periodica.
- Aggiornamento continuo della direzione medica mediante partecipazione a convegni nazionali/internazionali, partecipazione a protocolli di ricerca multicentrici.
- Puntuale rispetto di tutte le normative cogenti applicabili attraverso un monitoraggio dei cambiamenti legislativi
- Miglioramento continuo dei processi attraverso un puntuale monitoraggio dei rischi e delle opportunità
- Costante attenzione alle aspettative delle parti interessate con definizione di obiettivi costantemente monitorati
- Definizione di procedure, modulistica, prassi operative che specificano i livelli di responsabilità e le modalità di comunicazione con i clienti nelle diverse fasi del loro percorso.
- Qualifica del personale e formazione continua a tutti i livelli per sviluppare la motivazione di ciascuno.
- Disponibilità di locali adeguati, di apparecchiature e materiali all'avanguardia rispetto allo stato attuale della tecnologia ed in perfetto stato di manutenzione.

Per valutare l'attuazione della politica per la qualità, la direzione del Centro **C.M.A.**:

- Ha definito procedure e metodi per la rilevazione della soddisfazione dei clienti e per il monitoraggio della qualità dei processi e dei servizi.
- Effettua riesami periodici nei quali elabora i risultati dei monitoraggi, definisce obiettivi per la qualità a breve e medio termine e verifica il raggiungimento degli obiettivi precedentemente definiti (MdQ 6 cap 5.6)
- Ritiene strategica l'attivazione, il mantenimento e il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità del Centro in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e di conseguenza, l'ottenimento ed il mantenimento della sua certificazione da parte di Organismo accreditato.

Il Direttore Generale

Dr Matteo Piovella