

**POLITICA DELLA QUALITÀ****PREMESSE**

M&M S.r.l., di seguito M&M, è un'azienda sanitaria privata altamente specializzata che opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, con enti mutualistici e in regime di solvenza.

Dal 2006, noi di M&M offriamo ai nostri pazienti servizi specialistici di alto livello presso una **struttura ambulatoriale polifunzionale**, guidati dall'esperienza e dalla professionalità del Dott. Mangiarotti Roberto, che ha fondato M&M e che è tutt'ora il nostro legale rappresentante e il nostro direttore sanitario. Presso il nostro poliambulatorio vengono svolte regolarmente indagini mediche di **cardiologia, chirurgia vascolare/angiologia, pneumologia, diagnostica per immagini e agopuntura** da parte dei più qualificati specialisti del settore.

Nel 2007, proiettando nel futuro "l'assistenza del paziente", abbiamo progettato e messo in funzione un sistema di monitoraggio da remoto che nel tempo si è evoluto nell'attuale servizio di telemedicina per diverse tipologie di indagini, gestito con una **centrale di refertazione a distanza**.

La diagnostica in telemedicina è curata da medici specialisti di assoluto livello e il servizio è erogato con tempistiche di analisi e risposta in funzione alle necessità del fruitore del servizio, compreso un servizio di urgenza h.24, per 7/7 giorni alla settimana in caso di urgenze.

La Direzione di M&M è da sempre particolarmente attenta alla promozione della qualità del servizio erogato, alla salute, alla cura e al benessere del paziente. Per garantire adeguatezza agli standard di eccellenza, continuità di servizio nel tempo e responsabilizzazione di tutto il personale, M&M ha deciso di adottare un **Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015**.

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

Per noi di M&M la Qualità non è solo un insieme di regole da rispettare, ma un modo di lavorare, crescere e prenderci cura di chi si affida a noi. Scegliere di adottare un Sistema di Gestione per la Qualità significa, prima di tutto, scegliere di migliorarsi ogni giorno, con coerenza e responsabilità.

La Direzione di M&M si impegna direttamente a:

- **rispettare con serietà e attenzione le normative** cogenti generali e di settore, i principi della norma UNI EN ISO 9001:2015, le linee guida nazionali, regionali e dell'ATS;
- **promuovere la cultura della qualità**, dove la **soddisfazione dell'utente** sia sempre al centro;
- **rendere ogni persona** che lavora in M&M **consapevole** dell'importanza del proprio contributo e sicura della qualità dei servizi offerti;
- **vigilare** sul corretto **funzionamento del sistema** e sull'**applicazione** concreta di questa **Politica**;
- **scegliere fornitori affidabili**, valutandoli per la qualità e la sicurezza dei macchinari, della tecnologia, e dei prodotti con cui lavoriamo, rispettando i nostri livelli di servizio e migliorandoli;
- garantire **processi** chiari, tracciabili ed efficienti, che diano valore al nostro lavoro quotidiano;
- **analizzare e gestire i rischi** con visione e metodo, per tutelare i nostri utenti e l'organizzazione;



- **ascoltare e rispondere** con prontezza e competenza ai **bisogni** di pazienti, clienti e stakeholder;
- **investire nel futuro**, in tecnologie, competenze e strumenti che aiutino la struttura a evolversi;
- curare la **formazione continua** di tutto il personale;
- **documentare le attività svolte**, a testimonianza del valore e della qualità che vogliamo offrire;
- **definire obiettivi misurabili, aggiornati e coerenti** con il contesto, per verificare davvero se stiamo andando nella direzione giusta.

Crediamo che l'eccellenza si costruisca un passo alla volta, con metodo, valutazioni improntate alla minimizzazione dei rischi e valorizzazione delle opportunità e del potenziale di tutte le nostre risorse, con scelte concrete ed uno sguardo sempre rivolto al domani.

DIFFUSIONE, COMUNICAZIONE E RESPONSABILITÀ

La Politica per la Qualità per noi in M&M è una linea guida nello svolgimento delle nostre attività e nello stabilire i nostri obiettivi e piani di crescita e di miglioramento. Per questo, **la Direzione**:

- **la comunica in modo chiaro a tutto il personale**, attraverso momenti formativi e strumenti di comunicazione interna, affinché sia davvero compresa, condivisa e applicata da tutti, a ogni livello;
- **la mette a disposizione** delle parti interessate in modo trasparente e accessibile pubblicandola in bacheca in ambulatorio, sul sito e nella carta dei servizi e rendendola disponibile ai clienti del servizio di telemedicina che la richiedono insieme alla documentazione contrattuale;
- **ne verifica regolarmente la validità e l'adeguatezza**, aggiornandola in base ai cambiamenti organizzativi, normativi e alle esigenze del contesto raccolte attraverso un dialogo costante con il sistema sanitario, i pazienti e tutte le parti interessate.

L'attuazione concreta della Politica è affidata ai **Responsabili di Funzione**, che hanno il compito di:

- **coordinare le risorse** affinché ogni attività sia svolta nel rispetto dei requisiti del Sistema Qualità;
- **promuovere comportamenti coerenti con gli obiettivi aziendali**;
- **monitorare con attenzione i risultati** e segnalare eventuali scostamenti, per attivare tempestivamente azioni correttive o migliorative.

La Direzione, da parte sua, mantiene un ruolo attivo nel sostenere e diffondere la cultura della qualità:

- **promuovendo una comunicazione trasparente** e partecipata, per facilitare il coinvolgimento e la consapevolezza di tutto il personale;
- verificando in modo sistematico i risultati raggiunti, confrontandoli con gli obiettivi stabiliti;
- **impegnandosi a rispettare e far rispettare i principi della qualità**, integrandoli con le priorità strategiche dell'azienda.

In questo modo, vogliamo **garantire un miglioramento sostenibile e duraturo**, che porti **benefici tangibili a chi lavora con noi e a chi ci sceglie ogni giorno**.