

Pubblico   
Confidenziale   
Ristretto

**Politica per la qualità**

	<i>Data</i>	<i>Funzione</i>	
<b>Redazione:</b>	04/06/2020	Responsabile Qualità	
<b>Approvazione:</b>	04/06/2020	<i>Direzione</i>	
	<i>Tipo</i>	<i>Codice</i>	<i>Revisione</i>
<b>Documento:</b>	Politica		1.0

**STORIA DELLE REVISIONI**

<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione Della Modifica</i>

Pubblico   
Confidenziale   
Ristretto

## INDICE

1	SCOPO .....	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RESPONSABILITÀ DELLA POLITICA .....	3
4	POLITICA PER LA QUALITA' .....	3

## 1 SCOPO

La Direzione di Cassa PreviMed - Cassa Sanitaria Integrativa al Servizio Sanitario Nazionale, in forma abbreviata “Cassa PreviMed”, ha definito, divulgato e si impegna a mantenere attiva a tutti i livelli della propria organizzazione la presente Politica per la Qualità. **Lo scopo della presente politica è fissare gli indirizzi strategici dell’organizzazione e costituire un quadro di riferimento a partire dal quale fissare gli obiettivi per la qualità, con l’impegno da parte dell’alta direzione di perseguire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità.**

## 2 AMBITO DI APPLICAZIONE

La politica per la qualità di Cassa PreviMed, di seguito Politica, si applica a tutta l’Organizzazione, che comprende i processi e le risorse coinvolti nel campo di applicazione del sistema di gestione della qualità, come di seguito definito:

*“Sviluppo, emissione, assicurazione e gestione di polizze sanitarie, dentarie, LTC “rami danni” e infortuni di natura collettiva (Fondi Sanitari, Casse di Assistenza, Piani Aziendali), individuale (Retail e Bancassurance) ed Open Group (Affinity).*

*Selezione, sviluppo, convenzionamento e gestione di network sanitari per l’assistenza sanitaria integrativa e l’assicurazione salute.*

*Customer care, call e contact center, teleconsulenza medica, supportati da piattaforme web e App Mobile, soluzioni informatiche con integrazione dei relativi servizi dell’Information & Communication Technology ideate, sviluppate, gestite e fornite. (Settore EA: 32, 35, 33)”*

Si esclude il punto norma di monitoraggio apparecchiature (7.1.5.2) in quanto i servizi oggetto del campo di applicazione non prevedono l’utilizzo di risorse per il monitoraggio e la misurazione.

Pubblico   
Confidenziale   
Ristretto

### **3 RESPONSABILITÀ DELLA POLITICA**

La Direzione di Cassa PreviMed è responsabile del sistema di gestione per la qualità, in coerenza con l'evoluzione del contesto aziendale e di mercato, valutando eventuali azioni da intraprendere a fronte di eventi come:

- evoluzioni significative del business;
- nuove minacce/opportunità rispetto a quelle considerate nell'attività di analisi del rischio;
- significative anomalie o non conformità sui processi del sistema;
- evoluzione del contesto normativo e legislativo specifico del settore in cui opera la Compagnia o riferito ai sistemi di gestione per la qualità.

### **4 POLITICA PER LA QUALITA'**

Cassa PreviMed è stata promossa e costituita dai soci fondatori anzitutto per realizzare gli scopi enunciati all'art. 3 dello Statuto, di seguito riportati:

Progettare, sviluppare e gestire piani assistenziali per i casi di malattia e/o invalidità e /o infortunio e/o non autosufficienza e/o assistenza e/o morte (TCM) e/o inoccupazione in favore degli Associati e dei Beneficiari;

Conseguire, nell'ambito di un sistema di mutualità, condizioni normative ed economiche di massimo favore per i propri iscritti in relazione alle prestazioni ad essi erogate mediante la stipula di apposite convenzioni con Intesa San Paolo RBM Assicurazione Salute S.p.A. o con compagnie dalla stessa partecipate, per i rami infortuni e malattia, e con compagnie di assicurazione appositamente selezionate dal Consiglio di Amministrazione, per quanto attiene ai rami vita;

Mettere a disposizione dei propri Associati e Beneficiari un apposito network sanitario e odontoiatrico e assistenziale, anche mediante esternalizzazione.

Per il perseguimento di tali scopi e l'espletamento della propria funzione di 'mediatore' e strumento di raccordo, tra la domanda di copertura sanitaria costituita dal pubblico degli Associati/Beneficiari e l'offerta dei prodotti assicurativi (rami infortuni e malattia) rappresentata dalle soluzioni di polizza proposte dalla Compagnia, la Cassa sfrutta il proprio sistema di mutualità e gestisce la raccolta dei contributi da parte degli Associati, per provvedere poi direttamente al pagamento dei premi alla Compagnia assicurativa, da cui scaturiranno le prestazioni garantite agli Associati dai piani assistenziali.

Ogni aspetto di gestione ordinaria e straordinaria della Cassa è governato dal CdA, il quale opera le proprie scelte nell'ottica di soddisfare le esigenze degli Associati. La qualità del servizio fornito

Pubblico   
Confidenziale   
Ristretto

dalla Cassa si misura dunque nelle caratteristiche delle prestazioni erogate agli Assicurati, nelle caratteristiche dei contratti stipulati con la Compagnia assicurativa e nell'assetto organizzativo promosso dal CDA per gestire i processi amministrativi della Cassa, fatto di personale dipendente e collaborazioni esterne

Cassa PreviMed ha attuato un sistema di gestione per la qualità, conforme ai requisiti dettati dalla normativa internazionale ISO 9001:2015, al fine di poter controllare e garantire la "qualità" dei propri processi e dei servizi erogati. La Cassa, attraverso il sistema di gestione, vuole in particolare:

1. effettuare in modo semplice ed efficace la gestione amministrativa dei pagamenti verso i partner di processo;
2. accrescere la soddisfazione del cliente attraverso un adeguato servizio informativo;
3. gestire i rischi e le opportunità associate al proprio contesto e ai propri obiettivi;
4. dare evidenza della conformità dei propri processi ai requisiti specificati nell'ambito del sistema di gestione per la qualità.

La Direzione si impegna a specificare le suddette linee strategiche in obiettivi, caratterizzati da indicatori concreti e misurabili, che sono oggetto di monitoraggio per lo sviluppo costante ed innovativo del sistema di gestione.

#### **Gli obiettivi della politica per la qualità di Cassa PreviMed sono:**

1. la realizzazione degli scopi statuari, primo tra tutti, il conseguimento di condizioni economiche e normative di massimo favore per gli Iscritti;
2. la soddisfazione degli Associati/Beneficiari, che possono manifestare le proprie osservazioni, i propri suggerimenti nonché segnalare le eventuali anomalie o disservizi in occasione delle assemblee periodiche oltre che inviare in qualsiasi momento segnalazioni di reclamo alla Compagnia assicurativa partner;
3. il rispetto dei livelli di servizio da parte di (eventuali) provider esterni;
4. lo sviluppo della digitalizzazione dei sistemi di gestione dei processi per il costante miglioramento del servizio erogato al cliente
5. il controllo costante dei requisiti normativi vigenti e cogenti;

I controlli e il monitoraggio per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra sono definiti e registrati nel Sistema di Gestione.

La politica della qualità è diffusa nell'Organizzazione e disponibile alle parti interessate tramite il sito Internet [www.cassaprevimed.it](http://www.cassaprevimed.it).