

Politica aziendale integrata

	<i>Data</i>	<i>Funzione</i>	
Redazione:	23/09/2020	Responsabili Qualità e ISMS	
Approvazione:	24/04/2021	<i>Direzione</i>	
	<i>Tipo</i>	<i>Codice</i>	<i>Revisione</i>
Documento:	Politica		2.0

STORIA DELLE REVISIONI

<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione Della Modifica</i>
1.0	24/09/2020	Primo aggiornamento della Politica al nuovo triennio di certificazione
2.0	12/01/2021	Completamento integrazione con obiettivo 5

INDICE

1	SCOPO	2
2	AMBITO DI APPLICAZIONE.....	2
3	RESPONSABILITÀ' DELLA POLITICA	3
4	POLITICA AZIENDALE	4

1 SCOPO

La Direzione di PREVIMEDICAL S.p.A. ha definito, divulgato e si impegna a mantenere attiva a tutti i livelli della propria organizzazione la presente Politica aziendale. **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, e definire l'approccio dell'organizzazione per proteggere le informazioni dalle minacce, interne o esterne, intenzionali o accidentali, nell'ambito delle proprie attività con l'impegno da parte dell'alta direzione di perseguire il miglioramento continuo.**

2 AMBITO DI APPLICAZIONE

La politica aziendale di Previmedical S.p.A., di seguito Politica, si applica a tutta l'Organizzazione, che comprende i processi e le risorse coinvolti nei campi di applicazione dei sistemi di gestione della qualità e dei sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni, come di seguito definiti:

“Progettazione ed erogazione di servizi gestionali, amministrativi, liquidativi, customer care, call e contact center attivo sulle 24h per 7 giorni a settimana, centrale operativa, teleconsulenza medica, supportati da piattaforme web e app mobile, soluzioni informatiche con integrazione dei relativi servizi dell'Information and Communication Technology ideate, sviluppate, gestite e fornite. Fornitura, sviluppo e gestione di network sanitari odontoiatrici ed assistenziali dedicati per Società, Fondi, Compagnie ed Enti operanti nei settori della sanità integrativa, dell'assicurazione malattia, dell'assistenza, degli infortuni, dell'invalidità, della premorienza e della non autosufficienza. (EA: 35,33)”. (Si esclude il punto norma di monitoraggio apparecchiature (7.1.5.2) in quanto non sono presenti apparecchiature di misura cui è necessaria una taratura).

“Gestione dell'infrastruttura tecnologica e dei servizi informativi a supporto dell'erogazione di servizi amministrativi nell'ambito della sanità integrativa e del welfare”.

3 RESPONSABILITÀ' DELLA POLITICA

La Direzione è responsabile del sistema di gestione per la qualità e del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, 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 e significativi incidenti di sicurezza;
- evoluzione del contesto normativo e legislativo specifico del settore in cui opera l'Organizzazione o riferito ai sistemi di gestione per la qualità e di gestione della sicurezza delle informazioni nel rispetto del modello organizzativo aziendale realizzato in ottemperanza al Dlgs. 231/01.

4 POLITICA AZIENDALE

Previmedical S.p.A. è specializzata nella prestazione dei servizi amministrativi, liquidativi, informatici e consulenziali a Società, Fondi ed Enti operanti nei settori della sanità Integrativa, dell'assicurazione malattia, dell'assistenza, degli infortuni, dell'invalidità, della premorienza e della non autosufficienza.

La *Mission* di Previmedical S.p.A. è fornire ai propri clienti un qualificato servizio di gestione di tutti gli adempimenti amministrativi e liquidativi di loro competenza.

A questo scopo Previmedical S.p.A. dispone di una Centrale Operativa strutturata per offrire servizi di contact center, che consentono all'assicurato di accedere all'assistenza sul proprio piano sanitario, al rimborso delle proprie pratiche di sinistro, nonché al canale delle prestazioni 'dirette' erogabili attraverso il network di strutture sanitarie convenzionate con la società.

Previmedical S.p.A. adotta soluzioni tecnologiche estremamente innovative che consentono di fornire soluzioni sicure, personalizzate e tecnologicamente all'avanguardia, che offrono garanzia di:

- possedere un'infrastruttura adeguata ad assicurare il funzionamento dei suoi processi e a conseguire la conformità dei servizi erogati ai requisiti definiti con il cliente;
- affidabilità, competenza e capacità di gestire in sicurezza il proprio patrimonio informativo;
- affidabilità e competenza nel gestire in sicurezza il patrimonio informativo dei propri clienti;
- assoluto rispetto delle normative vigenti in tema di trattamento dei dati personali;
- completa osservanza dei Service Level Agreement;
- conformità alla Norma ISO 27001;
- conformità al Modello Organizzativo di Gestione (MOG) adottato ai sensi del D. Lgs. 231/2001;
- soddisfazione del Cliente e delle parti interessate;
- elevata immagine aziendale.

Previmedical SpA, consapevole della tipologia delle informazioni e dei processi gestiti, **considera la sicurezza delle informazioni un impegno fondamentale del proprio servizio** e si pone come obiettivo primario la protezione delle informazioni, della struttura tecnologica, fisica, logica ed organizzativa. A tal fine, Previmedical adotta, applica e mantiene aggiornato un **sistema di gestione della sicurezza delle informazioni** conforme alla norma internazionale ISO 27001 che assicuri:

1. **Riservatezza:** informazioni accessibili solo a soggetti e processi debitamente autorizzati;
2. **Integrità:** informazioni protette da modifiche non autorizzate o accidentali;
3. **Disponibilità:** informazioni disponibili agli autorizzati quando richiesto;
4. **Controllo:** gestione solo attraverso processi e strumenti sicuri e testati;

5. **Autenticità:** provenienza affidabile dell'informazione;
6. **Privacy:** il trattamento dei dati personali nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), della normativa nazionale e dei Provvedimenti del Garante Privacy.

Previmedical S.p.A. 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. L'Organizzazione, attraverso il sistema di gestione, vuole in particolare:

1. fornire con regolarità prodotti e servizi che soddisfino i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
2. cogliere le opportunità per accrescere la soddisfazione del cliente;
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.

Con la presente Politica, Previmedical SpA si impegna formalmente nei confronti di Clienti e delle parti interessate a garantire che il trattamento delle informazioni, il governo dei processi informativi e la gestione degli strumenti (fisici, logici e organizzativi) siano realizzati secondo i requisiti di sicurezza per preservare riservatezza, integrità, disponibilità e autenticità delle informazioni, nel pieno rispetto del diritto alla privacy. La Direzione si impegna inoltre 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 aziendale di Previmedical S.p.A. sono:

1. Prestare costante attenzione alla soddisfazione del cliente, mediante efficaci strumenti di rilevazione dei livelli di customer satisfaction sui servizi erogati;
2. Garantire un'offerta di servizi improntati sull'innovazione tecnologica, per consentire, ai propri clienti, di conseguire un vantaggio competitivo rispetto alla concorrenza;
3. Garantire che il trattamento delle informazioni, il governo dei processi informativi e la gestione degli strumenti (fisici, logici e organizzativi) siano realizzati secondo i requisiti di sicurezza per preservare riservatezza, integrità, disponibilità e autenticità delle informazioni (ISO 27001), nel pieno rispetto del diritto alla privacy;
4. Garantire la competenza e la professionalità necessarie per l'efficace gestione dei processi aziendali e la collaborazione delle funzioni aziendali per il rispetto delle leggi, della norma e degli standard di qualità definiti dall'organizzazione.
5. Monitorare, governare e controllare un Network di strutture sanitarie e affini, che garantisca un supporto sanitario di eccellenza verso tutti gli assistiti.

Gli obiettivi specifici per la sicurezza delle informazioni sono:

- A. Garantire nell'Organizzazione la **consapevolezza** del valore delle informazioni e della loro criticità, al fine di agevolare l'implementazione degli adeguati livelli di **protezione**;
- B. Garantire l'**accesso** sicuro alle informazioni per **prevenire** i trattamenti non autorizzati;
- C. Garantire la **collaborazione** tra l'organizzazione e le **terze parti**, con procedure per il rispetto di adeguati livelli di sicurezza nel trattamento delle informazioni;
- D. Garantire che le anomalie e gli **incidenti** aventi ripercussioni sul sistema informativo e sui livelli di sicurezza aziendale siano tempestivamente riconosciuti e **correttamente gestiti** attraverso efficienti sistemi di prevenzione, comunicazione e reazione al fine di minimizzare l'impatto sul business;
- E. Garantire che l'**accesso** alle sedi e ai locali aziendali avvenga esclusivamente da parte di personale autorizzato, a garanzia della **sicurezza** delle sedi, delle persone e dei beni;
- F. Garantire la **conformità ai requisiti di legge** ed il rispetto degli impegni di sicurezza stabiliti nei contratti;
- G. Garantire la continuità operativa (*business continuity*) e la capacità di rispondere efficacemente ad una situazione di disastro (*disaster recovery*), attraverso l'applicazione di procedure di sicurezza stabilite;
- H. Garantire la **collaborazione delle funzioni aziendali** per il rispetto delle leggi, della norma e degli standard di sicurezza definiti dall'organizzazione.

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

La politica aziendale è diffusa nell'Organizzazione tramite la intranet aziendale e disponibile alle **parti interessate** tramite il sito Internet Previmedical (www.previmedical.it).