

## Politica per la qualità

### 1 POLITICA PER LA QUALITA'

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 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;
- soddisfazione del Cliente e delle parti interessate;
- elevata immagine aziendale.

**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.

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 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.

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