

## POLITICA DELLA QUALITÀ

Il Consiglio di amministrazione ha adottato una Politica per la Qualità che:

- considera appropriata agli scopi ed al contesto di Cassa Mutua Toscana BCC;
- fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità;
- include l'impegno a soddisfare i requisiti applicabili;
- include l'impegno al continuo miglioramento del sistema di gestione per la qualità.

Il Consiglio di amministrazione affida al Segretario il compito di verificare che le politiche sopra descritte siano costantemente perseguite nello svolgimento di tutte le attività della Cassa Mutua Toscana BCC. Ha inoltre stabilito che, almeno una volta l'anno, la Direzione gli presenti una relazione sull'attuazione della Politica della qualità e sulla sua conformità con le strategie aziendali. La Politica per la Qualità è pubblicata nel presente *Manuale della Qualità* e con esso viene diffusa internamente ed a tutte le parti interessate.

## POLITICHE PER LA QUALITÀ

### MISSION

La Cassa Mutua Toscana BCC è un Fondo Sanitario, che svolge attività di assistenza sanitaria indiretta sotto forma di rimborsi delle spese sanitarie sostenute dai propri soci e familiari iscritti.

Il Consiglio di amministrazione della Cassa Mutua Toscana BCC individua, quale elemento fondamentale della Qualità, la capacità di riconoscere ed intercettare le più urgenti necessità sanitarie dei soci e dei loro familiari. La Cassa Mutua Toscana BCC, nel perseguire questo elemento, deve costantemente monitorare la soddisfazione delle aspettative dei soci in relazione alle modalità di assistenza sanitaria realizzate per garantire la copertura, totale o parziale, delle spese da questi sostenute per la cura delle malattie e/o per le attività sanitarie di prevenzione.

Le strategie attuate per intercettare e soddisfare le aspettative e le esigenze sanitarie dei soci devono necessariamente tenere conto del vincolo di tutela della stabilità patrimoniale, elemento imprescindibile per garantire la durata della Cassa Mutua Toscana BCC nel tempo.

Il Consiglio di amministrazione della Cassa Mutua Toscana BCC ritiene che la soddisfazione del socio si realizzi anche attraverso la qualità della relazione con quest'ultimo, a tal fine si impegna a individuare e attuare forme di comunicazione che possano rendere più trasparente e capillare la partecipazione alle attività e alle proposte dell'Ente.

Per raggiungere le proprie finalità il Consiglio di amministrazione della Cassa Mutua Toscana BCC definisce in modo chiaro ed univoco la presente Politica della qualità esplicitata nei punti di seguito riportati.

### RAPPORTI CON GLI ISCRITTI

Nell'ambito dei rapporti che la Cassa Mutua Toscana BCC intrattiene con i propri iscritti, risultano essere prerogative indispensabili:

- progettare e sviluppare le modalità di assistenza sanitaria con chiarezza e trasparenza, per offrire facilità di comprensione delle prestazioni;
- programmare tutte le attività di divulgazione in modo da favorire la consapevolezza dei soci rispetto alle prestazioni offerte, al fine di generare aspettative coerenti e ridurre al minimo il numero di pratiche non rimborsabili. Deve essere inoltre sviluppata un'attività di comunicazione che dia una completa informazione sulle pratiche non conformi sanabili, in modo da ottimizzare i tempi per la loro regolarizzazione;
- progettare e sviluppare le forme di assistenza sanitaria in modo da intercettare le necessità di prevenzione e cura degli associati, con particolare attenzione ai soci che si trovino ad affrontare gravi problemi sanitari;
- assicurare ai soci livelli elevati di adeguatezza delle prestazioni in termini di tempistica e di qualità, sia per quanto riguarda l'erogazione dei rimborsi sia la capacità di prendere in carico e gestire ulteriori richieste di assistenza, utilizzando le competenze professionali interne ed esterne;

- progettare e sviluppare le forme di assistenza sanitaria in modo da garantire il raggiungimento della soglia del 20% richiesta dal Ministero della Salute per mantenere l'iscrizione all'Anagrafe dei Fondi sanitari e garantire la deducibilità della contribuzione degli associati.

## RAPPORTI CON I FORNITORI

Per quanto attiene ai rapporti con i propri Fornitori, la Cassa Mutua Toscana BCC:


- effettua un'accurata analisi volta alla selezione di Fornitori affidabili, con i quali intrattenere rapporti duraturi;
- valuta periodicamente il servizio reso dai propri Fornitori, al fine di mantenere elevati standard di efficacia ed affidabilità;
- coinvolge i Fornitori (in particolare quelli in *outsourcing*) nei piani di miglioramento aziendale e nello scambio di *know-how*.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

- Il Consiglio di amministrazione giudica prioritario che ai dipendenti siano forniti tutti gli strumenti per contribuire al conseguimento degli obiettivi della qualità del presente documento. A tal fine invita il Segretario a:
- coinvolgere il personale nel miglioramento dei servizi, pianificando le attività e promuovendo la partecipazione ai processi aziendali;
- identificare ed analizzare le aree critiche per la Qualità;
- attuare azioni correttive e preventive.
- Il Consiglio di amministrazione si impegna a riesaminare, sulla scorta della relazione della Direzione, la Politica per la Qualità per accertarne l'idoneità rispetto agli obiettivi tempo per tempo individuati. Tutto il personale della Cassa Mutua Toscana BCC, ciascuno per quanto concerne il proprio ruolo e nello svolgimento delle attività di competenza, è tenuto a rispettare ed attuare questa politica.

Firenze, 26/04/2018

Marco Belardinelli (Presidente):



---