

Cari lettori,

vi presentiamo un'edizione speciale del notiziario per parlarvi di alcuni aspetti della nostra realtà: le Prenotazioni on-line, il Sistema di Gestione per la Qualità, la Certificazione e soprattutto, argomento che più ci sta a cuore, le modalità di comunicazione che abbiamo con voi.

Ci auguriamo che queste poche pagine possano essere una guida utile ed esemplificativa in modo da rafforzare i nostri contatti, all'insegna del miglioramento continuo e della reciproca soddisfazione.

Buona lettura

La Redazione

Prenotazione On-Line

Maura Osti – Responsabile Centro Unico di Prenotazione H San Raffaele Resnati

Per risparmiare tempo ed evitare l'attesa telefonica prenotare via Internet è semplice e sicuro!

Collegandosi al sito www.puntiraf.it è possibile prenotare visite mediche e/o esami diagnostici da effettuarsi presso i "Punti Raf" di Milano (Via S. Croce 10/a e Via Respighi 2).

E' sufficiente:

compilare il modulo di prenotazione con i dati personali e la prestazione richiesta, "accettare" il trattamento dei dati personali riportati (D.Lgs 196/03) ed "inviare" la richiesta.

Entro le 24 ore successive (sabato e giorni festivi esclusi)

un Operatore del CUP contatta il Cliente per completare e personalizzare la prenotazione, dare indicazioni circa le istruzioni da seguire per prepararsi idoneamente alla prestazione ambulatoriale e,

per saperne di più

è sufficiente individuare la "Scheda Prodotto" relativa alla prestazione (selezionando la omonima sezione del sito) per conoscere le modalità di erogazione e alcune note informative generali che tuttavia non devono condizionare il

rapporto con il Medico in sede di visita o di esecuzione dell'esame diagnostico.

Edizione Speciale

Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2000 certificato da CERTIQUALITY n. 1843

H SAN RAFFAELE RESNATI S.P.A.

Sede Legale: Via S. Croce, 10/a - 20122 Milano - Tel. 02.5818.7818 - Fax 02.8321645 - Cap. Soc. 400.000 i.v. - Cod. Fisc., P. Iva e Reg. Impr. di Milano n.02980270157 - R.E.A. Milano: n.942151
Altri Punti del San Raffaele: Via Respighi, 2 - 20122 Milano - Centro Odontoiatrico Raf: Galleria Buenos Aires, 9 - 20124 Milano

www.puntiraf.it

raf

1

Il Sistema di Gestione per la Qualità e la Certificazione

A cura della dr.ssa Marinella Ghezzi – Responsabile Assicurazione Qualità H San Raffaele Resnati

Coerentemente con gli obiettivi aziendali ed in linea con le politiche della “Fondazione Centro San Raffaele del Monte Tabor”, H San Raffaele Resnati promuove il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti ai Clienti in modo da perseguire:

- Facilità di accesso alle prestazioni
- Tempi di attesa commisurati alle specifiche necessità
- Multidisciplinarietà delle prestazioni mediche
- Sicurezza degli utenti e degli operatori interni
- Centralità del Cliente con il rispetto delle sue necessità e aspettative
- Valorizzazione delle risorse umane e del patrimonio infrastrutturale.

Il sistema di miglioramento della qualità che H San Raffaele Resnati ha adottato prevede il seguente percorso:

- Progettazione dei processi sanitari, amministrativi e di supporto
- Definizione di politiche e procedure documentate
- Monitoraggio del funzionamento dei processi attraverso la raccolta di dati necessari per la elaborazione di specifici indicatori di esito, struttura e processo
- Analisi delle risultanze degli indicatori
- Attivazione e mantenimento di quei cambiamenti organizzativi e comportamentali che generano miglioramento.

Queste attività, rese sistematiche, forniscono un percorso di riferimento affinché H San Raffaele Resnati possa impegnarsi con successo a fornire prestazioni di qualità in un ambiente ben gestito e sicuro.

Attualmente, e sino dal 1999, tutte le attività, sanitarie e non, correlate alla erogazione delle prestazioni sono state certificate su base volontaria a fronte delle norme internazionali UNI EN ISO 9000:2000.

Periodicamente Ispettori esterni verificano che il sistema qualità attuato continui a rispondere ai requisiti normativi di riferimento.



L'attuale *Certificazione* è stata conseguita nel Dicembre 2003. L'Istituto di Certificazione è *Certiquality*. Il Certificato è 1843

L'attenzione focalizzata al Cliente

La politica di H San Raffaele Resnati è orientata in primis alla soddisfazione dei propri Clienti.

La soddisfazione dei Clienti non è "presunta" ma analizzata e misurata in quanto rappresenta il riferimento principale per poter definire al meglio le caratteristiche delle prestazioni da erogare e dei servizi a loro supporto: il Cliente è infatti l'unico giudice della loro effettiva corrispondenza alle proprie aspettative e necessità (grado di accessibilità,

livello di comunicazione cliente-struttura, tariffe, affidabilità della prestazione...), sia espresse che implicite.

Premessa fondamentale del percorso di miglioramento orientato al Cliente è quindi la corretta comprensione delle sue necessità ed esigenze a fronte delle quali H San Raffaele Resnati analizza e adegua la sua capacità di risposta. L'efficacia della risposta è valutata sia con misure interne, sia tenendo

come riferimento i risultati del grado di soddisfazione e tutte le informazioni di ritorno originate dalle diverse tipologie di Clienti circa i servizi loro erogati.

H San Raffaele Resnati è grata alla gentile clientela per la fattiva collaborazione nel rendere costante e proficuo il flusso delle informazioni finalizzate al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti

La comunicazione con il Cliente

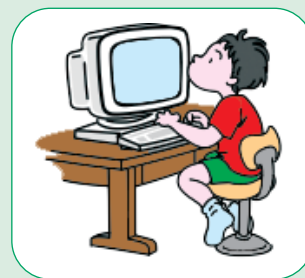
H San Raffaele Resnati ha creato specifici canali di comunicazione con la Clientela per poter individuare in tempo reale meriti e carenze organizzative e promuovere opportune azioni di miglioramento dei servizi offerti, nel breve e lungo termine.

COMUNICAZIONE STRUTTURA-CLIENTE

Sito Web

Il sito **www.puntiraf.it** è uno strumento interattivo che permette ai Clienti di reperire in tempo reale informazioni relative a:

- prestazioni mediche offerte
- modalità di accesso alle prestazioni (prenotazione e accettazione amministrativa)
- tempi di attesa
- singole prestazioni (Schede Prodotto) e preparazione preventiva (Preparazioni e Istruzioni) dando inoltre la possibilità, attraverso la selezione delle specifiche voci, di esporre richieste, effettuare prenotazione di visite ed esami, inoltrare una segnalazione.



Per richiedere una informazione

Per richiedere una informazione sui servizi erogati dalla H San Raffaele Resnati, il cliente può:

- rivolgersi al Centro Unico di Prenotazioni
- fare riferimento al Personale di qualsiasi sportello del Servizio Clienti
- inviare la richiesta per posta elettronica all'indirizzo **info.raf@hsr.it**

Gli operatori sono in grado di fornire al Cliente tutte le informazioni riguardanti la tipologia delle prestazioni erogate, le modalità di accesso, le sedi, gli orari, le tariffe ed i tempi di attesa.

COMUNICAZIONE CLIENTE-STRUTTURA

Per la H San Raffaele Resnati l'espressione di soddisfazione o di insoddisfazione da parte del Cliente rappresenta un'importante opportunità di miglioramento dei servizi offerti, intesa come disponibilità a rispondere in modo rapido ed efficace ad un disagio, capacità di correggere comportamenti e procedure che hanno originato un disservizio, perseveranza nel mantenimento degli elementi di forza organizzativi e di eccellenza nel campo delle prestazioni mediche.

Per esprimere la soddisfazione percepita

Il livello di percezione da parte dei Clienti della qualità dei servizi offerti è ritenuto fondamentale e pertanto oggetto di costante monitoraggio attraverso la somministrazione dei questionari di soddisfazione. I dati che emergono dalla loro elaborazione rappresentano i risultati di una indagine conoscitiva della qualità percepita dai Clienti, in funzione delle loro aspettative e necessità espresse e/o implicite.

Per inoltrare un reclamo

Il Cliente può inoltrare un reclamo tramite:

- colloquio con Operatore della H San Raffaele Resnati
- formalizzazione sul modulo "Segnalazione del Cliente" messo a disposizione all'interno delle sedi
- comunicazione scritta inoltrata per PT alla Assicurazione Qualità H San Raffaele Resnati via Santa Croce, 10/a - 20127 Milano o tramite fax al n°02/5818.7645
- compilazione del "Modulo di reclamo on-line" presente sul sito www.puntiraf.it

Per esprimere un giudizio o un suggerimento

Presso la H San Raffaele Resnati sono a disposizione della clientela che accede ai servizi i moduli "Segnalazione del Cliente" dove poter esprimere osservazioni, eventuali richieste e suggerimenti utili a migliorare la qualità dei servizi offerti



Periodico di informazione dei Punti del San Raffaele

Notizie Raf

anno VI - N° 27 - Ottobre 2006

Redazione: Rossella Calvi,
Alberto Galliani, Gabriele Pellicciotta

**Tutti coloro che desiderano
collaborare con notizie Raf
possono inviare gli articoli alla
Redazione di via Santa Croce, 10/a.**

Il materiale pervenuto non verrà restituito.
I testi non possono essere riprodotti senza
autorizzazione della Direzione Sanitaria.

Si comunica che tutti gli autori sono
interamente responsabili degli articoli
pubblicati.

Tiratura 3000 copie.

Per suggerimenti o informazioni sulla
pubblicazione, contattarci
all'indirizzo

e-mail: calvi.rossella@hsr.it