



MSG-03 9001:2015

Dicembre 2023

# MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ ISO 9001:2015



## LA STORIA

---

Alcuni anni fa illuminati imprenditori, nell'ottica di fornire maggiori benefit ai propri dipendenti e consapevoli della rilevanza per le famiglie dei costi delle cure dentali, chiesero ad alcuni professionisti di predisporre un piano sanitario che permettesse un sensibile contenimento della spesa odontoiatrica a vaste fasce d'utenza.

Nacque così un primo network di strutture odontoiatriche e da questa positiva esperienza le aziende chiesero una sempre maggiore organizzazione con copertura più ampia. Nel 2007 venne quindi costituita ONCH, società specializzata nello sviluppo e nella gestione di formule di assistenza sanitaria integrativa ed assicurativa esclusivamente in ambito odontoiatrico.

ONHC è un service provider indipendente, ossia non appartenente a nessuna compagnia assicurativa, che coordina network di strutture sanitarie odontoiatriche selezionate e capillarmente disposte su tutto il territorio italiano, per offrire a grandi collettività un'offerta omogenea in termini di servizi resi e tariffe applicate.

I destinatari delle prestazioni sono Fondi Sanitari Integrativi nella forma di Casse Assistenziali e Società di Mutuo Soccorso, nonché Aziende pubbliche e private, che stipulano con ONHC Servizi Sanitari e Welfare apposite convenzioni per ricevere assistenza sanitaria odontoiatrica, in virtù di appositi Piani Sanitari concordati e siglati.

In ONHC Servizi Sanitari e Welfare hanno collaborato e collaborano manager e professionisti con esperienza sia in campo assicurativo che medico odontoiatrico, uniti nell'obiettivo di pianificare, in base alle singole esigenze, l'assistenza più adatta ai propri clienti.



## OGGI

---

Oggi ONHC coordina strutture odontoiatriche selezionate, regolamentate e monitorate a livello centrale. Il network attuale conta circa 2.800 strutture affiliate e capillarmente distribuite su tutto il territorio italiano con oltre 6.000 medici odontoiatri operanti, attraverso i quali eroghiamo prestazioni ai nostri assistiti.

ONHC ha come obiettivo l'erogazione di cure odontoiatriche di qualità a costi calmierati e accessibili tramite un network regolamentato per servizi, procedure e tariffe. La particolarità del servizio si basa principalmente nel porre in primo piano e al centro del nostro sistema organizzativo medici odontoiatri che considerano la cura e l'appropriatezza delle prestazioni erogate la mission del loro impegno lavorativo.

ONHC Servizi Sanitari e Welfare S.r.l. è in possesso di certificazione di qualità RINA ISO 9001:2015 rilasciata per la gestione e l'implementazione del network odontoiatrico.

Lo sviluppo e l'applicazione di un sistema informatico ad hoc per il dental permette alla centrale operativa di interfacciarsi in tempo reale con le strutture odontoiatriche affiliate.

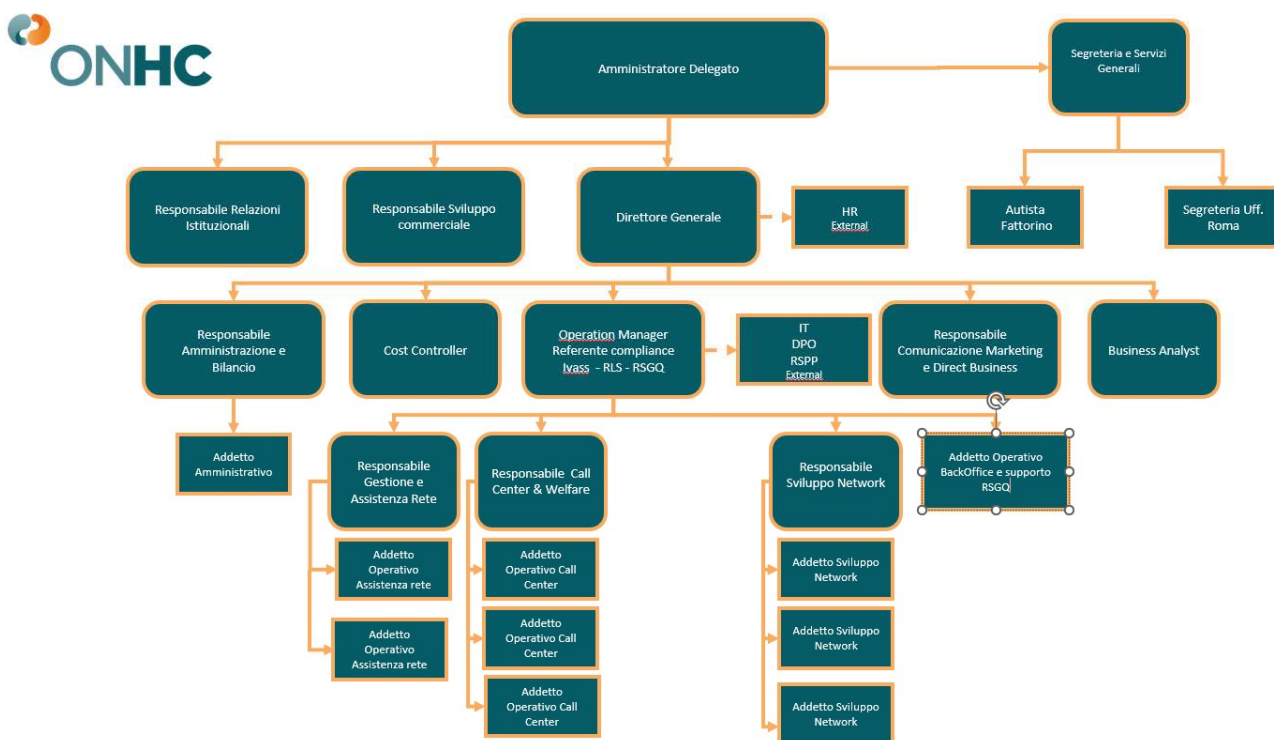
La società, oltre a svolgere l'attività di coordinamento del network di strutture sanitarie, si è specializzata nella creazione di piani sanitari e di polizze assicurative dental creando importanti partnership con primarie compagnie di assicurazione e riassicurazione, erogando piani sanitari costruiti appositamente per le grandi collettività.

Nell'ottica di ampliare i servizi aziendali offerti, nel dicembre 2023 la Società ha variato la propria denominazione sociale da "Odontonetwork S.r.l." a "Onhc Servizi Sanitari e Welfare S.r.l.", rivolgendosi dunque non solo al settore dental ma anche all'ambito sanitario e welfare.



## L'ORGANIZZAZIONE

I ruoli e le responsabilità sono diffusi a tutta l'organizzazione tramite l'emissione di un organigramma costantemente aggiornato.



Organigramma 2023



## LA POLITICA DI ONHC SERVIZI SANITARI E WELFARE

---

ONHC Servizi Sanitari e Welfare si propone di erogare a favore di grandi collettività di persone cure odontoiatriche di qualità a costi calmierati ed accessibili tramite un network regolamentato per servizi, procedure cliniche e tariffe.

Ciò che maggiormente differenzia la sua offerta è la ricerca di elevati standard qualitativi, non la corsa senza distinzione all'affiliazione di studi odontoiatrici. Per questo ONHC Servizi Sanitari e Welfare pone in primo piano e al centro del suo sistema organizzativo professionisti che considerano la cura e l'appropriatezza delle prestazioni erogate la "mission" del proprio impegno lavorativo.

Il miglioramento continuo dei processi aziendali e del sistema di gestione rappresentano per la Società uno strumento strategico attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business, ovvero:

- Garantire un servizio puntuale e personalizzato, capace di progettare e offrire, in base alle singole esigenze, l'assistenza più adatta ai propri clienti;
- Promuovere la cultura della qualità e della sicurezza, perseguendo la massima trasparenza e collaborazione nei confronti degli assistiti e dei propri clienti;
- Gestire le coperture delle prestazioni odontoiatriche integrative attraverso una rete sanitaria specializzata convenzionata; specializzata nel rimborso spese mediche, ospedaliere e assistenziali;
- Ricercare le migliori coperture assicurative rivolte alla salute per clientela corporate e retail;
- Agire nel pieno rispetto delle norme e delle leggi vigenti in campo nazionale ed internazionale applicabili al settore odontoiatrico;
- Garantire ai clienti la massima protezione dei dati sensibili trattati, con l'ausilio di infrastrutture e di procedure atte a tutelare la sicurezza e la riservatezza degli stessi;
- Mediare per la costituzione e la conduzione di fondi sanitari, casse assistenziali, società di mutuo soccorso e per la predisposizione e la gestione dei relativi piani sanitari;
- Assicurare la preparazione e la professionalità di tutte le figure coinvolte nell'erogazione del servizio al cliente;
- Monitorare in modo sistematico le proprie prestazioni e la soddisfazione dei propri clienti, al fine di individuare e cogliere con tempestività le opportunità di miglioramento;
- Coordinare un network selezionato di strutture sanitarie odontoiatriche capillarmente disposte su tutto il territorio italiano per garantire un'offerta omogenea in termini di servizi resi e tariffe applicate;
- Aggregare tutte le competenze necessarie per offrire soluzioni nella gestione ed erogazione di prestazioni sanitarie integrative al Servizio Sanitario Nazionale.

La Direzione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e nella guida di tutte le attività connesse al sistema di gestione, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti esposti nel Manuale della Qualità e la verifica dei risultati ottenuti, attraverso verso una puntuale e periodica analisi di rischio dei propri processi volta ad individuare appunto rischi ed opportunità.

## IL SISTEMA DI GESTIONE

---



ONHC Servizi Sanitari e Welfare è dotata di un Sistema di Gestione Qualità e persegue l'obiettivo della certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per l'“**Implementazione e gestione di network di studi odontoiatrici**”.

ONHC Servizi Sanitari e Welfare all'interno del proprio Sistema di Gestione non applica i requisiti normativi legati alla progettazione e allo sviluppo in quanto i suoi servizi sono di implementazione del network già esistente sul territorio secondo prassi e procedure consolidate; alla validazione in quanto non esistono processi il cui risultato debba essere validato da successive modifiche ed inoltre alla taratura poiché non sono utilizzati strumenti o apparecchiature che sono soggetti a taratura.

Il mercato in cui ONHC Servizi Sanitari e Welfare si colloca è in continua evoluzione: in Italia è ancora alto l'affidamento al servizio sanitario nazionale rispetto a quello privato, di conseguenza la sanità integrativa si trova in una posizione intermedia che garantisce ampi margini di sviluppo e crescita come sta accadendo negli ultimi anni. A ciò si aggiunge, inoltre, il fatto che il mercato della sanità integrativa sia alimentato da grandi player e dunque se da un lato determina una grande concorrenza dall'altro ONHC Servizi Sanitari e Welfare riesce ad operare garantendo un servizio di eccellenza, attraverso anche l'elevato livello qualitativo dell'infrastruttura informatica di cui dispone.

Le normative della famiglia ISO 9000, sviluppate dall'Organizzazione internazionale per la normazione (ISO), definiscono i requisiti per realizzare un sistema di gestione capace di migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, di ottenere e incrementare la soddisfazione del cliente.

Le ragioni che hanno spinto ONHC Servizi Sanitari e Welfare ad affrontare l'impegno di dotarsi di un sistema di gestione per la qualità risiedono nella volontà di perseguire una serie di obiettivi quali, ad esempio:

- Migliorare nel tempo la capacità aziendale di rispondere alle esigenze dei clienti
- Garantire la professionalità e la competenza di tutte le figure coinvolte
- Identificare i processi di natura gestionale in grado di mantenere elevata l'attenzione alla soddisfazione del cliente
- Stabilire una serie di procedure a supporto della Direzione aziendale per il costante accrescimento della professionalità di tutto il personale, mediante azioni di responsabilizzazione e sensibilizzazione al sistema di gestione della qualità.

ONHC Servizi Sanitari e Welfare vuole dare ai propri clienti il meglio nell'erogazione del servizio di assistenza integrativa nel settore odontoiatrico. Perseguire una politica di certificazione della qualità significa dare al cliente un'ulteriore garanzia sul valore dei servizi offerti in termini di capacità di analisi e di previsione; di ricerca e definizione del miglior programma/servizio e di innovazione.



## LE PARTI INTERESSATE E LE ASPETTATIVE

---



### Fondi sanitari

- Prodotti innovativi, personalizzati e di qualità



### Assistiti

- Servizi d'eccellenza e all'avanguardia
- Assistenza continua e competente sulle procedure
- Tariffe contenute ed accessibili



### Aziende pubbliche e private, associazioni datoriali e sindacali

- Assistenza puntuale ed efficiente a costi competitivi



### Compagnie assicurative, intermediari assicurativi

- Controllo del rischio assicurativo



### Studi odontoiatrici

- Incremento del volume di pazienti
- Contenimento dei costi per materiali
- Assistenza gestionale/Formazione



### Enti e istituzioni

- Rispetto del quadro normativo e regolatorio di riferimento
- Correttezza e trasparenza delle relazioni



### Soci

- Remunerabilità
- Trasparenza rapporti clienti
- Mantenimento di un alto livello di servizio anche in ottica reputazionale



### Welfare aziendale

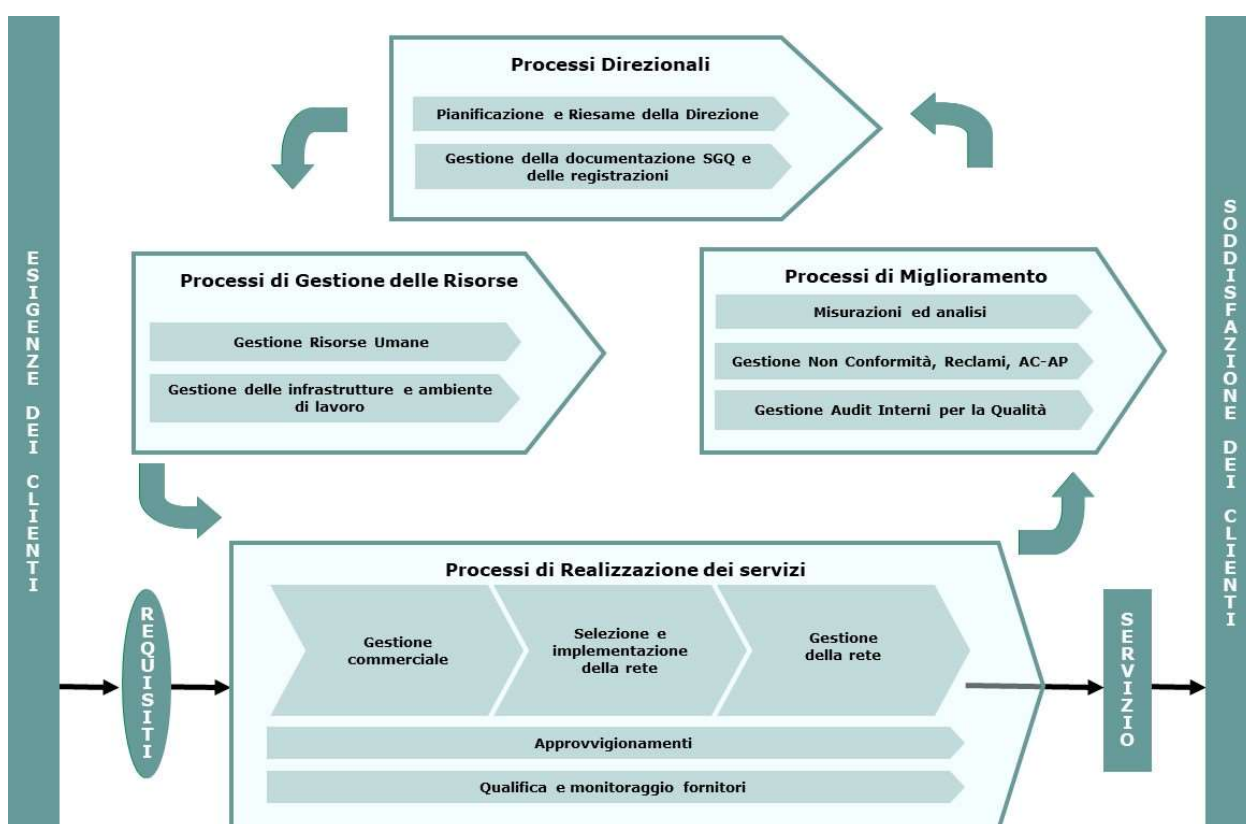
- Ampia rete convenzionata per l'erogazione di servizi tramite welfare aziendale



## I PROCESSI

I processi del sistema di gestione di ONHC Servizi Sanitari e Welfare si suddividono in tre macro categorie:

- **Processi direzionali:** coordinano e regolano le relazioni dell'Organizzazione con i propri stakeholder;
- **Processi di supporto (processi di gestione delle risorse e processi di miglioramento)** : gestiscono le risorse interne e forniscono supporto ai processi principali;
- **Processi operativi (processi di realizzazione dei servizi):** comprendono l'insieme delle attività volte all'erogazione del servizio.





## LE MISURAZIONI

---

ONHC Servizi Sanitari e Welfare pone grande attenzione alla misurazione delle performance dei propri processi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità mette a disposizione gli strumenti per raccogliere e selezionare dati, volti a verificare il raggiungimento dei risultati rispetto agli obiettivi e alle linee strategiche definite dalla Direzione.

La rilevazione dell'andamento dei processi concorre a dimostrare la compliance alle normative cogenti e volontarie, cui ONHC Servizi Sanitari e Welfare ha deciso di conformare la propria attività.

Il monitoraggio dei processi avviene attraverso:

- indicatori di performance;
- soddisfazione del cliente;
- audit interni;
- Risk Based Approach.





## **ONHC SERVIZI SANITARI E WELFARE S.r.l.**

**SEDE LEGALE** | Via U. Visconti di Modrone 28 | 20122 Milano (MI)

**SEDE OPERATIVA** | Via XII Ottobre 2 | 16121 Genova (GE)

**SEDE OPERATIVA** | Via PO 24 | 00198 ROMA (RM)

**TELEFONO** | +39 010 5502620

