



# LA QUALITA' IN STUDIO MEDICO

## La Norma ISO9001:2008

Evento 6 crediti ECM - 19 ottobre 2009

Sede Evento:  
Hotel Europa  
Corso Giovecca, 49  
Ferrara

### Programma:

- 9.00 - 9.30 ~ **Introduzione alla Qualità - La Norma ISO9001:2008.**
  - 9.30 - 10.30 ~ **I principi base e l'applicazione alla realtà organizzativa di uno studio.**
  - 10.30 - 11.15 ~ **Implementazione del Sistema di gestione per la Qualità: tempistiche e metodologie.**
  - 11.30 - 13.00 ~ **L'analisi dei processi: un'occasione per riflettere sul proprio lavoro.**
- Pausa pranzo
- 14.00 - 15.00 ~ **La soddisfazione del cliente: qualità del servizio e percezione del cliente.**
  - 15.00 - 16.00 ~ **La gestione delle risorse umane nella interpretazione della Norma ISO9001:2008: lo sviluppo delle competenze del personale.**
  - 16.15 - 17.00 ~ **La Certificazione del Sistema: il valore aggiunto di essere certificati da un organismo super partes.**
  - 17.00 - 18.00 ~ **E dopo la certificazione? Il concetto di Miglioramento.**
  - 18.00 - 18.20 ~ **Verifica di apprendimento.**

### Per Chi:

Evento ECM rivolto a Professionisti Sanitari che vogliono acquisire le **competenze** e gli **strumenti** necessari alla CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO9001:2008 del proprio studio/azienda.

### Come:

Attraverso l'approfondimento della Normativa ISO9001:2008 che permetta la conseguente creazione di un **Sistema di Qualità Certificabile.**

### Perchè:

I metodi e gli strumenti organizzativi della Qualità **agevolano** lo svolgimento quotidiano del lavoro, **favoriscono** la gestione delle R.U., **rafforzano** l'immagine dello studio/azienda, **aumentano** la soddisfazione e la fidelizzazione del Cliente.



**Associazione Sinapsi**  
formazione, ECM e dintorni

Via Cortevecchia, 38  
44121 Ferrara

Tel: 0532 1914143  
Fax: 0532 1911618

[www.associazionesinapsi.it](http://www.associazionesinapsi.it)  
[info@associazionesinapsi.it](mailto:info@associazionesinapsi.it)

Quota di Iscrizione:

- Entro il **24 luglio 2009**: €160
- Entro il **18 settembre 2009**: €210
- Entro il **14 ottobre 2009**: €250

inviare scheda di iscrizione compilata e ricevuta di pagamento a [info@associazionesinapsi.it](mailto:info@associazionesinapsi.it) o al numero di fax **0532 1911618**.  
Pagamento: UNICREDIT BANCA - Intestato: Associazione Sinapsi.  
IBAN: IT 64 Z 020081 3030 000011032484

**Si prega di indicare nella Causale: Nome Cognome - ECM qualità**

### SCHEDA DI ISCRIZIONE

Cognome \_\_\_\_\_  
 Nome \_\_\_\_\_  
 Luogo di nascita \_\_\_\_\_ in data \_\_\_\_\_  
 Residenza: via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_  
 Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)  
 Codice fiscale \_\_\_\_\_  
 P.IVA \_\_\_\_\_  
 E-mail \_\_\_\_\_  
 Telefono \_\_\_\_\_  
 Cellulare \_\_\_\_\_  
 Professione \_\_\_\_\_  
 Disciplina \_\_\_\_\_

### DATI PER LA FATTURAZIONE (se diversi dai suddetti)

Intestazione \_\_\_\_\_  
 Indirizzo \_\_\_\_\_ TEL \_\_\_\_\_  
 Cap \_\_\_\_\_ Città \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)  
 P.IVA o Codice Fiscale \_\_\_\_\_

La raccolta e le successive operazioni di trattamento dei Suoi dati personali sono finalizzate alla partecipazione agli eventi formativi dell'ASSOCIAZIONE SINAPSI, che li gestirà utilizzando supporti cartacei e informatici, garantendone sicurezza e riservatezza. In ogni momento potrà richiederne l'aggiornamento o la cancellazione, come da D.Lvo. 196/2003.

#### Condizioni generali di iscrizione

L'evento è a numero chiuso e le iscrizioni verranno accettate fino ad esaurimento posti disponibili e solo dietro ricevimento della scheda di iscrizione unita alla copia del versamento effettuato.  
 Gli organizzatori si riservano il diritto di annullare il corso previsto se la quota minima di iscritti non sarà raggiunta; in tal caso la quota versata sarà interamente rimborsata, non si avrà diritto ad alcun rimborso extra quota di iscrizione. La data indicata potrà subire modifiche.  
 In caso di rinuncia da parte del partecipante entro 15 giorni dalla data dell'evento, verrà rimborsato il 90 % della quota versata; entro la data dell'evento verrà rimborsato il 60% della quota versata, ciò a titolo di spese amministrative e sarà fatturata la rimanenza. La fattura verrà consegnata insieme all'attestato relativo alla partecipazione all'evento.  
 Firma del partecipante per iscrizione, conferma di quanto sopra e per liberatoria alla detenzione cartacea ed informatica dei dati comunicati.

Firma \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_