

LETTRE D'ENGAGEMENT & POLITIQUE QUALITE

NOTRE ENGAGEMENT

Exclusivement non promotionnelles, les activités de Patientys by Concentrix sont dédiées au monde de la santé : programme d'apprentissage, programme d'accompagnement, de portage, coaching, hotline, gestion de crise, information médicale, priorité de Santé Publique.

Le patient est au cœur de nos préoccupations en permanence.

En proposant des actions, des services et des solutions innovantes et performantes, notre engagement est de toujours rechercher la satisfaction de nos interlocuteurs et de nos partenaires, qu'ils soient patients, professionnels de santé, institutionnels, établissements de santé, pouvoirs publics ou donneurs d'ordre.

Nous nous engageons ainsi à respecter l'ensemble des lois et exigences réglementaires applicables à toutes nos activités.

Notre éthique et notre intégrité sont des valeurs portées par notre Direction et par l'ensemble des collaborateurs.

NOS OBJECTIFS

Les objectifs fixés dans le cadre de cette politique qualité sont à la fois simples et essentiels.

Nous nous assurons que nos activités se déroulent dans un cadre de respect de l'intégrité, de l'indépendance et de la transparence.

Pour atteindre ces objectifs, Patientys by Concentrix met en œuvre un Système de Management de la Qualité qui intègre les exigences réglementaires et contractuelles en vigueur.

Satisfaction des parties prenantes

- Garantir le niveau de satisfaction client en l'évaluant et en mettant en place des axes d'amélioration
- Délivrer aux professionnels de santé, patients et tout autre interlocuteur, une information objective, de qualité et éthique
- Evaluer la qualité de l'information délivrée
- Etre force de proposition pour améliorer la qualité de nos prestations

Intégrer les exigences réglementaires

- Respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et CNIL
- Respect de la réglementation en vigueur : LAC (loi anti-cadeaux), Bonnes Pratiques de Pharmacovigilance, anti-corruption, décret d'août 2010 relatif aux Programmes d'Apprentissage, Code de la Santé Publique, loi HPST du 21 juillet 2009 et autres textes applicables à nos activités
- Auditer notre Hébergeur de Données de Santé périodiquement pour s'assurer de sa conformité aux exigences applicables
- Maintenir un système de veille réglementaire

Formation Initiale et Continue

- Organiser le programme de Formation Initiale et Continue piloté par le Service Formation
- Garantir un parcours de Formation à nos collaborateurs robuste, en adéquation avec les besoins exprimés et permettant lors de la formation initiale et continue, l'acquisition, le maintien et l'actualisation des connaissances scientifiques et réglementaires

Composantes inhérentes à notre Système de Management de la Qualité

- Maintenir le système documentaire à jour en permanence
- Réaliser une revue qualité annuelle, incluant l'analyse des indicateurs/faits marquants
- Traiter les écarts, les non-conformités et les réclamations clients
- Auditer de manière régulière notre Système de Management de la Qualité au travers des audits internes et externes
- Mener des actions permanentes et durables pour la démarche de l'amélioration continue

La Direction vous rappelle l'importance de l'engagement de tous. Nous comptons sur votre collaboration pour contribuer à cette démarche prioritaire.

Boulogne-Billancourt, le 28 mars 2025

Stéphane FROT
Directeur de Site

Hakima LAGRAIDI
Responsable Méthodes & Qualité

Marie-Céline DURAND
Directrice d'Activités