



*Etica, professionalità e  
prodotti tecnologicamente  
innovativi per il  
benessere e la salute del  
paziente*

Alse Medica ha sempre lavorato con importanti Multinazionali in grado di fornire apparecchiature ad alta tecnologia, offrendo così la massima soddisfazione al paziente ed il miglior supporto tecnico al personale medico.

La Visione Strategica, la capacità di cogliere le innovazioni ed anticipare i bisogni, ha sempre posto Alse Medica tra i principali player nazionali nella distribuzione di prodotti tecnologicamente all'avanguardia e dal forte impatto sullo stato delle persone bisognose delle migliori cure.

Professionalità, entusiasmo ed un profondo senso etico ispirano da sempre Alse Medica e sono i valori fondanti sui quali la società si basa per affrontare nuove emozionanti sfide.

## *Alse Medica*

Alse Medica srl è stata costituita nel 1987 ed opera nel settore delle forniture ospedaliere sia nel settore pubblico che privato. La società distribuisce storicamente in esclusiva nelle Regioni Lazio, Umbria, Toscana, Abruzzo, Marche e Molise, oggi è in grado di fornire tutto il territorio nazionale, apparecchiature ad Alta tecnologia, Presidi Medico-Chirurgici, dispositivi medici di diverso genere e Protesi Vascolari prodotte da alcune delle più importanti Multinazionali. Negli ultimi anni stanno inoltre aumentando le aziende che Alse distribuisce a livello nazionale.

Credibilità, affidabilità, capacità di risolvere e rispondere in maniera veloce ed efficace alle esigenze del Cliente, hanno reso Alse Medica la Società di riferimento per le forniture ad Ospedali e Strutture Sanitarie pubbliche e private.

La Società è operativa nei seguenti settori:

- Cardiochirurgia
- Elettrofisiologia
- Chirurgia vascolare
- Anestesia e rianimazione
- Circolazione - extra corporea
- Telemedicina
- Medical software
- Cardiologia
- Dispositivi medici di protezione
- Ventilazione in Critical Care
- Blood Management e/o dispositivi recupero sangue

Alse Medica è certificata:

UNI EN ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere



## *Gestione Commerciale*

La Direzione ed un Team dedicato si occupano direttamente della Gestione Commerciale. Il Servizio di Assistenza Post-Vendita è garantito dalla Rete di Agenti e Promotori i quali, in modo coordinato, sono quotidianamente presenti presso tutte le Strutture Ospedaliere delle Regioni interessate.

Gli Agenti, oltre alla normale attività promozionale, controllano i tempi di consegna, il rispetto delle clausole contrattuali ed assicurano un celere servizio post – vendita al Cliente.

Il modello organizzativo adottato da Alse Medica prevede il coinvolgimento operativo di tutte le Aree aziendali mediante attività pianificate in relazione alle diverse funzioni, competenze e responsabilità.

La società è consapevole che la qualità del servizio passa anche attraverso il continuo aggiornamento del personale e l'utilizzo delle più moderne tecnologie. Anche per questo la metodica pianificazione di precisi e sistematici Piani di Miglioramento finalizzati ad analizzare ed ottimizzare il livello del Servizio percepito dalla Committenza è prassi consolidata della Alse Medica.



## *Vendite*

La sede commerciale è situata a Roma.

Obiettivi principali della Direzione Commerciale sono il miglioramento dei servizi offerti ai clienti e l'aumento della capacità di penetrazione sul mercato italiano.

Alse Medica gestisce nel modo più razionale, ed efficiente l'acquisto di tutti i dispositivi medici e dei servizi offerti, collabora con gli altri responsabili utilizzando soprattutto le informazioni di ritorno dal campo, per la valutazione preventiva e periodica dei Fornitori. Effettua il controllo di qualità in accettazione arrivi dei materiali ordinati e la gestione immediata delle non conformità; mantiene i contatti con i Fornitori, facendo applicare Azioni Correttive in caso di necessità.

Alse Medica, perseguendo la soddisfazione del cliente, ritiene che la comprensione della richiesta sia fondamentale per l'intero processo di fornitura.

A tal fine ha stabilito le responsabilità, le modalità operative e le interfacce con il Cliente in modo che, prima di sottoporre un'offerta o di accettare un Ordine, sia assicurato che:

- I requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati;
- Venga fatta una verifica costante della congruità dei prezzi;
- Via sia una costante ricerca della soddisfazione delle esigenze dei clienti
- Vengano risolti eventuali scostamenti tra quanto indicato nel contratto e quanto proposto nell'offerta.

# Post Vendita

Alse Medica non si limita a distribuire prodotti, ma fornisce anche assistenza e formazione al Cliente.

Infatti viene garantita:

- assistenza tecnica all'atto della consegna, comprensiva di installazione e collaudo di tutte le apparecchiature elettromedicali; manutenzione programmata e non di tutte le apparecchiature installate.

La società mette anche a disposizione tutta la documentazione utile per la soluzione di eventuali problemi di manutenzione.



- formazione, tramite personale tecnico specializzato in organico presso le aziende fornitrici, del personale medico e paramedico adibito all'uso delle apparecchiature. La formazione sul corretto uso dei prodotti offerti è da intendersi per tutto il tempo necessario al completo apprendimento. La formazione per l'uso dei prodotti aggiudicati viene fornita, ove necessario, in forma gratuita ed in qualunque momento per tutta la durata della fornitura comprese le eventuali proroghe.
- assistenza post-vendita tramite intervento presso il cliente dei nostri agenti e di specialisti di prodotto, in organico presso le ditte produttrici. Il servizio è offerto sia per casi di guasti e/o dubbia funzionalità dei prodotti offerti, sia per le apparecchiature ed i presidi monouso.
- ove necessario, per i dispositivi medici più sofisticati Alse Medica mette a disposizione dei medici dei Proctors, per favorire un corretto apprendimento sull'uso del prodotto
- servizio di consulenza tecnico-scientifica che prevede, tra l'altro, costante aggiornamento del personale circa le metodiche e le tecniche per un funzionamento corretto e ottimale dei prodotti forniti. Consegna di manuali d'uso, depliant, schede tecniche, letterature scientifiche nazionali ed internazionali.

Le Aziende rappresentate dalla Alse Medica assicurano sempre l'originalità delle apparecchiature e dei prodotti offerti ed il servizio di assistenza e manutenzione preventiva.



## ***Marketing strategico***

La Alse Medica mantiene e sviluppa relazioni con i Clienti, raccogliendo dati sulla soddisfazione su appositi questionari. La società mantiene costantemente contatti con la comunità scientifica mondiale presenziando e partecipando a seminari, congressi e tavole rotonde su argomenti di elevati contenuti, strettamente attinenti al mondo medico- scientifico.

Un'attenta analisi dei bisogni, svolta in cooperazione con la Direzione dell'azienda, aiuta inoltre la Alse ad anticipare le necessità delle strutture ed a consolidare rapporti commerciali con nuovi clienti per prodotti innovativi.



## ***Servizio di assistenza tecnica***

### ***Modalità e tempi di intervento di manutenzione apparecchiature***

Su chiamata specifica del Cliente, viene garantita la gestione ed il supporto per la sostituzione dei pezzi di ricambio necessari per il funzionamento regolare delle apparecchiature. E' inoltre garantita la rispondenza delle apparecchiature e delle parti di ricambio alle normative C.E.I.-EN 60601-1. Al termine di ogni intervento vengono redatte specifiche relazioni di intervento con numero e data della apparecchiatura, tipo e matricola, descrizioni dei lavori eseguiti con indicazione dei codici eventualmente sostituiti, firma contestuale del tecnico della ditta produttrice e del responsabile del cliente



### ***Modalità dei tempi di intervento su chiamate in emergenza prodotti monouso***

In caso di disponibilità del dispositivo in sede presso il nostro magazzino la fornitura sarà effettuata franco magazzino nell'arco delle 24 ore dalla chiamata del cliente. In caso di particolare urgenza la consegna viene effettuata in 8-12 ore.

Ove vi fosse indisponibilità del dispositivo in sede e presso il nostro magazzino, la spedizione avverrà tramite corriere espresso in 3 giorni lavorativi dalla data ricezione ordine, salvo diverse urgenze opportunamente e preventivamente concordate.



## *Logistica*

L' Alse Medica è costantemente impegnata nel garantire che la movimentazione, l'immagazzinamento, l'imballaggio, il trasporto e la consegna in tutte le fasi (dall'accettazione dei prodotti in entrata fino al collaudo del prodotto stesso), siano tali da assicurare la conservazione del prodotto e la sua protezione da qualsiasi forma di danneggiamento.

### *Movimentazione*

La movimentazione dei prodotti durante l'immagazzinamento e la spedizione è effettuata con modalità e mezzi specifici tali da garantire la conservazione di tutti i requisiti qualitativi, funzionali e di imballaggio del prodotto.

### *Immagazzinamento*

Tutti i prodotti sono immagazzinati in aree idonee, definite ed indentificate, tali da garantire la reperibilità, l'ottimizzazione degli spazi ed una facile gestione dei prodotti stessi.

Le aree sono attrezzate in modo da evitare danni o deterioramenti ai prodotti.

Tale attività viene delegata alla società specializzata nella Logistica, nel Trasporto e nell' Immagazzinamento ed è costantemente controllata dalla Alse Medica.

### *Imballaggio*

L'imballaggio del prodotto singolo e delle eventuali confezioni multiple viene effettuato direttamente dal Fornitore.

L'Identificazione è effettuata dal Fornitore, in modo da garantire l'individuazione precisa del prodotto durante l'immagazzinamento e spedizione.

### *Conservazione*

Gli attuali prodotti commercializzati non richiedono metodologie di stoccaggio/conservazione diverse da quelle comunemente conosciute ed utilizzate. Quando necessario tuttavia, vengono definite apposite specifiche documentate per le modalità di conservazione dei materiali deteriorabili e deperibili.

Per i prodotti per i quali è necessario un isolamento, esso avviene seguendo le apposite procedure.

### *Consegna*

La consegna dei prodotti è effettuata con le protezioni ed i mezzi necessari a garantire che la qualità degli stessi rimanga inalterata.

Quando richiesto contrattualmente, l'azienda si impegna a fornire manuali e guide per l'utente

# Gestione per la qualità

Il Sistema di Gestione della Alse Medica è organizzato in modo da:

- promuovere con continuità politiche a favore della qualità aziendale
- assicurare la corretta tenuta di tutti documenti di origine interna ed esterna
- verificare la conformità della documentazione e del rilascio dei prodotti
- assicurare l'attività post-vendita secondo la legislazione vigente.

Alse Medica ha definito responsabilità, mansioni e rapporti reciproci di tutto il Personale; verifica le attività che influenzano la qualità del servizio offerto; pone in essere procedure idonee a far sì che il personale, con la giusta autonomia e competenza, possa:

- promuovere le azioni occorrenti per prevenire il verificarsi di non Conformità del servizio o dei processi;
- identificare e registrare ogni problema relativo al servizio ed ai processi di Gestione;
- avviare, proporre e fornire soluzioni attraverso adeguati e chiari canali di comunicazione stabiliti all'interno dell'azienda;
- verificare l'attuazione delle soluzioni.
- tenere sotto controllo l'ulteriore trattamento del servizio non conforme fino a che la carenza o la condizione insoddisfacente siano state corrette.

A tale scopo sono stati definiti l'Organigramma (aggiornato in caso rilevanti modifiche interne) ed i relativi Mansionari.

Su richiesta del Cliente può essere fornita copia dell'Organigramma aziendale in forma sia funzionale che nominativa.



## Azioni correttive e preventive

La ALSE MEDICA ha definito metodologie documentate per evitare o, nel caso si verificassero, eliminare le Non Conformità, intervenendo in modo efficace sulle loro cause mediante le seguenti attività:

- Identificazione delle cause delle Non Conformità reali.
- Gestione di prodotti, processi, servizi su cui le Non Conformità si sono manifestate a seguito di Rapporto di Non Conformità o Reclamo dei Clienti.
- Pianificazione di provvedimenti correttivi in grado di eliminare o minimizzare le cause delle Non conformità (definendo attività, risorse, responsabilità, tempistiche di attuazione e modalità di verifica).
- Attuazione dei provvedimenti correttivi.
- Verifica dell'efficacia dei provvedimenti correttivi.
- L'Azione Correttiva/Preventiva può essere richiesta da qualsiasi Ente aziendale in funzione di dove si è verificata la Non Conformità e della sua gravità. Tale richiesta è documentata su modulistica interna.

Il Responsabile della gestione analizza le informazioni contenute nei relativi documenti e valuta se attivare l'Azione Correttiva/Preventiva che in tal caso viene gestita da un opportuno Gruppo di Miglioramento.

Oltre alla consolidata gestione delle Azioni Preventive, Alse Medica attua la metodologia del Risk Based Thinking che prevede una sistematica analisi del contesto e di tutti i processi finalizzata a identificarne i rischi, analizzarli e programmare azioni volte ad eliminarli o a ridurre la probabilità che si verifichino.

Le attività sono fortemente volute e sostenute dalla direzione.



Alse Medica ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 con il numero 1282 del 20.12.1999 e aggiornata UNI EN ISO 9001:2015 del 26.10.2017 certificato UNI EN ISO 9001:2015.

Il 28.07.2018 Alse Medica ha conseguito la Certificazione ISO 14001:2015 con n. certificato IT.18.0185.00.EMS.

*Etica,  
professionalità e  
prodotti  
tecnologicamente  
innovativi per  
il benessere e la  
salute del paziente*



***Contatti***

Via Padre G. A. Filippini 137 - 00144 Roma06

52 03 607

[amministrazione@alsemedica.it](mailto:amministrazione@alsemedica.it)

[commerciale@alsemedica.it](mailto:commerciale@alsemedica.it)

