

A tutti gli utilizzatori del sistema di  
microinfusione OMNIPOD

Salsomaggiore Terme, 06.08.2018

Dal 1° Luglio 2018 come Theras, a fronte di un accordo di partnership con Insulet International Ltd, abbiamo preso in carico l'importazione e la commercializzazione del sistema Omnipod in Italia.

Ci siamo impegnati a strutturare un servizio di assistenza tecnica che possa garantire nel tempo elevati standard qualitativi ed una migliorata politica di reporting interno che aiuti a risolvere qualunque tipo di criticità tecnica.

Attualmente il nostro servizio, contattabile tramite il numero verde 800 587 270 è suddiviso su due livelli di assistenza:

- Assistenza di 1° livello: fornisce un servizio H24, 7/7 strutturato per poter garantire informazioni di primo supporto, chiarimenti, operazioni di base da effettuare in casistiche di emergenza.
- Assistenza di 2° livello: fornisce un livello più approfondito di analisi specifica che viene erogata da personale tecnico certificato 7/7 in orario 8.30 – 18.30

La scelta di operare due livelli di assistenza è dettata dalla necessità di garantire agli utilizzatori un consulto più dettagliato e specifico in situazioni maggiormente complesse e poterli guidare attraverso azioni correttive o sostituzioni di componenti.

In particolare la policy interna che regola le sostituzioni è stata studiata per poter venire incontro alle esigenze degli utilizzatori:

- Ci impegniamo a sostituire tempestivamente ogni PDM che risulti avere problematiche di funzionalità non appena queste vengano accertate tramite contatto con il nostro servizio di assistenza tecnica. La politica di sostituzione richiesta dovrà comunque essere inderogabilmente autorizzata dalla ASL competente di riferimento
- Operiamo una attenta analisi anche sulle problematiche relative ai POD e, per ottimizzare i flussi di materiale e raggiungere agevolmente gli utilizzatori, ci impegniamo a organizzare spedizioni di **dieci o cinque unità** – a seconda delle esigenze degli utilizzatori – in sostituzione di altrettante riscontrate non funzionanti. Analogamente a quanto avviene con i PDM, la politica di sostituzione richiesta dovrà comunque essere inderogabilmente autorizzata dalla ASL competente di riferimento

I processi mirati al miglioramento continuo ci portano a chiedere agli utilizzatori informazioni aggiuntive sulle problematiche riscontrate, ciò allo scopo unico di migliorare il flusso e la quantità di informazioni da sottoporre al dipartimento di Sorveglianza Post-market in modo da poter intervenire tempestivamente su eventuali criticità qualora queste venissero riscontrate.

Apprezziamo enormemente il tempo che ci dedicate per aiutarci a migliorare il nostro servizio post-vendita e i nostri prodotti; tempo che contiamo di ripagare erogando un livello di assistenza tecnica preciso ed efficace che possa essere in linea con le vostre aspettative.