

## Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani S.r.l.

# CODICE ETICO

<i>Versione</i>	<i>Approvato da</i>	<i>Data</i>
<b>V. 1.0</b>	<b>Consiglio di Amministrazione</b>	<b>12 dicembre 2020</b>

*“Ognuno vale quanto le cose a cui da importanza” (Marco Aurelio)*

## Sommario

### 1. PRINCIPI GENERALI

- 1.1 - La Visione / La Missione
- 1.2 - Principi Etici
- 1.3 - Destinatari del Codice Etico
- 1.4 - Finalità del Codice Etico e principi di conformità al D.Lgs n. 231/2001

### 2. RAPPORTI CON SOGGETTI INTERNI ALLA SOCIETA' e NORME DI COMPORTAMENTO

- 2.1 - Rapporti con il personale
- 2.2 - Sistema Disciplinare
- 2.3 - Ambiente e sicurezza

### 3. RAPPORTI CON SOGGETTI ESTERNI ALLA SOCIETA' e NORME DI COMPORTAMENTO

- 3.1 - Rapporti con gli utenti
  - 3.1.1 Carta dei servizi e informazioni del cliente/utente
  - 3.1.2 Gestione dei percorsi clinico-assistenziali
  - 3.1.3 Consenso informato
  - 3.1.4 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti/utenti e gestione dei reclami
  - 3.1.5 Privacy e protezione dei dati personali
- 3.2 - Rapporti con i fornitori
- 3.3 - Rapporti con i soci
- 3.4 - Rapporti con gli Enti e le Associazioni
- 3.5 - Rapporti con i mass media
- 3.6 - Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali
- 3.7 - Conflitti d'interesse
- 3.8 - Antiriciclaggio e Autoriciclaggio

### 4. MODALITA' DI ATTUAZIONE

- 4.1 - Diffusione e divulgazione del Codice Etico
- 4.2 - Controlli
- 4.3 - Violazioni e sanzioni disciplinari

## 1. PRINCIPI GENERALI

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. si attiene, nell'espletamento della propria attività clinico assistenziale, erogando servizi sanitari nel campo della diagnosi, cura, riabilitazione ed assistenza mediante l'utilizzo di tecnologie avanzate e metodiche innovative, ad inderogabili principi etici quali legalità, legittimità, onestà, correttezza e trasparenza, nella convinzione che condotte caratterizzate dalla stretta osservanza di tali principi costituiscano un irrinunciabile presidio per lo sviluppo economico e sociale.

Per ulteriori informazioni si rimanda alla **"Carta dei servizi"**, volta a dare informazioni agli utenti per il corretto accesso ai servizi aziendali.

Il Centro si avvale della collaborazione di molti tipo di professionisti integranti nel ciclo produttivo, la professionalità, l'efficienza e la dedizione dei quali costituiscono il presupposto del duraturo successo e della qualità dei servizi offerti. La vita di un'Azienda si svolge necessariamente non solo attraverso le regole dettate da norme legislative e regolamenti, ma soprattutto attraverso i concreti comportamenti.

La costruzione di un'Azienda "etica" comporta la costruzione di un'etica di comportamenti che si sostanzia in un "pensare etico" ed in un "agire etico" nell'attività lavorativa quotidiana.

Il presente Codice Etico contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità delle parti interessate e riflette l'impegno dell'Azienda all'osservanza delle norme vigenti, oltreché al rispetto degli standard di correttezza, integrità e lealtà espressi nel Codice stesso.

Completo è l'impegno dell'Azienda a rispettare ed assicurare il rispetto del Codice Etico, prestando attenzione alle modalità di gestione delle aree a rischio ed adottando tutti gli strumenti e precauzioni necessarie.

L'Azienda si impegna altresì a diffondere i contenuti del Codice Etico anche nei confronti di ogni soggetto esterno che entri in contatto con la stessa.

Il Codice Etico è il principale strumento d'implementazione e di consolidamento dell'etico all'interno dell'Azienda ed è un mezzo che garantisce la gestione equa ed efficace delle transazioni e delle relazioni umane, che sostiene la reputazione dell'Azienda e crea fiducia verso l'esterno.

Il Codice Etico dovrà essere sentito e visto come un "Contratto Morale" sottoscritto da tutto il Personale Aziendale, dai Collaboratori esterni e dai Fornitori della Società.

Il Codice Etico deve diventare un "Vincolo Morale Personale" e rafforzerà indirettamente la posizione competitiva del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. nella misura in cui permetterà a tutti di sincronizzare una "Etica Comune" ed una "Cura del Fare" condivisa.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. ha pertanto ritenuto utile/necessario redigere il proprio Codice Etico in quanto convinta che la responsabilità legale della Società vada salvaguardata non solo in conformità alle leggi vigenti, ma soprattutto perché convinta che:

- ✓ l'osservanza rigorosa delle leggi e la correttezza nei confronti di tutti
- ✓ la qualità dei Prodotti/Servizi prestati
- ✓ il rispetto dell'Ambiente
- ✓ l'Importanza ed il Dovere del Ruolo che ogni Società, in quanto operatore economico, ha nei confronti del Paese e della Società civile

sono una condizione imprescindibile per l'Esistere stesso della Società.

## **1.1 - La Visione / La Missione**

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. persegue l'obiettivo di essere un soggetto imprenditoriale affidabile ed autorevole, capace di offrire e di ricevere fiducia; di rispondere efficacemente ai bisogni di sicurezza, di prevenzione dei rischi e di tutela del patrimonio espresso dai suoi Clienti nonché di crescere grazie alle sue capacità di confrontarsi e di rispondere ad un mercato in continua evoluzione.

La missione del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. è incentrata nell'offrire ed erogare servizi nel settore della Sanità secondo criteri di appropriatezza, sicurezza e qualità.

Attua una gestione imprenditoriale efficiente, profittevole e sostenibile nel tempo, basata sul contributo e sulla valorizzazione dei propri Collaboratori.

## **1.2 - Principi Etici**

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., nel promuovere il proprio sviluppo mediante il conseguimento degli obiettivi prefissati, informa il proprio operato ad una serie di principi e valori etici.

Costituiscono principi e valori di riferimento del Centro:

- porre a fondamento ed obiettivo del proprio operare l'onestà ed il rispetto delle normative vigenti in Italia e, in particolare, nella Regione Emilia Romagna. Tutti i Destinatari sono tenuti alla conoscenza ed al rispetto delle Leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato;
- riconoscere e salvaguardare la centralità della persona considerata come valore unico ed irripetibile da restituire e/o mantenere nella pienezza della vita sociale e relazionale;
- non consentire, nello svolgimento della propria attività, alcun tipo di discriminazione in base all'età, al sesso, alla sessualità, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche o alle credenze religiose;

- perseguire l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti;
- sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata all'integrità fisica ed al rispetto del paziente, alla sua soddisfazione, alla tutela dei lavoratori, alla competenza, consapevolezza ed abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cure adottate;
- garantire ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;
- non tollerare, né favorire in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
- riconoscere nelle risorse umane il patrimonio fondamentale ed insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale ed astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
- impegnarsi a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari;
- identificare nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
- promuovere l'innovazione e la formazione;
- garantire la riservatezza delle informazioni in suo possesso astenendosi dal ricercare e trattare dati riservati, ad esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
- riconoscere l'importanza del rispetto dell'ambiente e programmare le proprie attività ricercando il migliore equilibrio possibile tra iniziative economiche ed esigenze ambientali al fine di minimizzare gli eventuali effetti negativi;
- vietare a tutti i Destinatari di accettare, offrire o promettere, anche indirettamente, denaro, doni, servizi o prestazioni non dovuti nei rapporti intrattenuti con pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio.

### 1.3 - Destinatari del Codice Etico

Le norme contenute all'intero del Codice si applicano senza alcuna eccezione:

- agli Amministratori
- ai soggetti apicali (dirigenti e quadri superiori)
- ai dipendenti e collaboratori (soggetti interni sottoposti all'altrui direzione).

Per specifica accettazione o in forza di determinate clausole contrattuali, inoltre, sono considerati destinatari di specifici obblighi per il rispetto del contenuto del Codice Etico alcuni “soggetti esterni” alla Società, quali:

- i fornitori ed i partners (anche sotto forma di associazione temporanea di imprese, comprese le società di somministrazione di lavoro nonché e joint-ventures);
- i collaboratori, in consulenti ed i lavoratori autonomi.

#### 1.4 - Finalità del Codice Etico e principi di conformità al D.Lgs n. 231/2001

Il presente Codice Etico è stato elaborato allo scopo di enunciare e riunire in un unico documento i principi etici/morali e di comportamento cui aderisce il Centro, così da consentire a ciascun destinatario di conoscerli facilmente e di poter uniformare ad essi le proprie azioni.

Il Codice ha una portata ampia e generale, ma evidentemente non può includere tutte le questioni e le problematiche che possono emergere sul luogo di lavoro. Il fatto che talune condotte o circostanze non siano state trattate nel presente Codice non implica che alle stesse non si possano comunque applicare gli standard etici o legali ivi previsti.

Si rileva sin d’ora che è prevista un’azione pronta e decisa a fronte delle violazioni del Codice, così da assicurare il rispetto dei principi ivi sanciti.

Ai Destinatari viene richiesto di prendere visione e confermare di avere letto e compreso il Codice Etico, nonché di impegnarsi a rispettare i contenuti.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. si adegua alla lettera ed allo spirito delle disposizioni legislative che regolano lo svolgimento delle proprie attività e conduce i propri affari nel rispetto dei migliori standard morali, professionali, legali ed etici.

Le condotte tenute in violazione dei principi e delle regole indicate nel presente Codice Etico costituiscono violazioni rilevanti e come tali comporteranno un procedimento disciplinare a carico del soggetto che le abbia violate, all’esito del quale potranno essere erogate sanzioni, compresa, nei casi più gravi ed in conformità con le normative vigenti, il licenziamento applicato secondo il principio della gradualità e proporzionalità della sanzione in rapporto alla gravità dell’infrazione.

Ogni dubbio circa l’opportunità ovvero la natura etica o legale di qualsiasi attività lavorativa deve essere comunicato al proprio superiore gerarchico/responsabile.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. riconosce quali **valori morali fondanti** la propria attività:

- a. la **legalità** nel senso di assicurare il rispetto della Costituzione, delle normative primarie vigenti, nazionali, europee, internazionali, della normativa regolamentare, nonché nell’assumere comportamenti in linea con le disposizioni del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e controllo adottato;

- b. **l'integrità morale, deontologica e professionale** intesa come agire con spirito di giudizio libero, mantenendo un comportamento irreprensibile contraddistinto da onestà, correttezza e professionalità;
- c. la **trasparenza** consistente nel garantire informazioni chiare, complete, tempestive e veritiere sia nei rapporti interni, sia nei rapporti con soggetti esterni (rapporti associativi e/o commerciali, rapporti con amministrazioni pubbliche, con autorità di vigilanza, con medici, consulenti, ecc.);
- d. **l'imparzialità** che richiede che l'agire di ciascuno sia costantemente improntato a criteri di valorizzazione delle personalità, per il tramite di incentivazione dell'integrità morale e del senso di responsabilità, rispettando le diversità e rifiutando qualsiasi discriminazione (età, stato di salute, sesso, religione, razza, opinioni politiche e culturali, condizione personale o sociale).

In accordo ai valori morali su descritti si richiede a ciascuno dei destinatari del presente Codice di interpretare il proprio ruolo con eticità e spirito di servizio, rispettando le prerogative ed i doveri ad esso correlati.

## 2. RAPPORTI CON SOGGETTI INTERNI ALLA SOCIETA' e NORME DI COMPORTAMENTO

### 2.1 - Rapporti con il personale

Il Centro, riconoscendo il personale quale fattore fondamentale ed irrinunciabile per lo sviluppo aziendale, ritiene importante stabilire e mantenere con i dipendenti ed i collaboratori relazioni basate sulla fiducia reciproca.

Il Centro, di conseguenza, è impegnato a sviluppare le attitudini e le potenzialità del personale nello svolgimento delle proprie competenze, affinché le capacità e legittime aspirazioni dei singoli trovino piena realizzazione nell'ambito del raggiungimento degli obiettivi aziendali.

A tale finalità deve ispirarsi l'operatività di tutte le strutture del Centro ed in particolare della funzione preposta alla gestione del personale.

Il Centro è impegnato ad offrire pari opportunità di lavoro e di crescita professionale a tutti i dipendenti sulla base delle capacità e delle qualifiche professionali, senza alcuna discriminazione, nonché alcuna forma di nepotismo o favoritismo. In particolare, al momento dell'assunzione, la valutazione dei candidati è effettuata sulla base della loro corrispondenza ai profili richiesti dal Centro. Il personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Il candidato deve essere reso edotto di tutte le caratteristiche attinenti il rapporto di lavoro.

Alla costituzione dello svolgimento del rapporto di lavoro, il personale riceve chiare e specifiche informazioni sugli aspetti normativi e retributivi. Inoltre, per tutta la durata del rapporto di lavoro, il dipendente o collaboratore riceve

indicazioni che gli consegnano di comprendere la natura del proprio incarico e che gli permettano di svolgerlo adeguatamente, nel rispetto della propria qualifica.

E' impegno del Centro curare la formazione di tutto il personale dipendente e di favorirne la partecipazione a corsi di aggiornamento ed a programmi formativi, affinché le capacità e le legittime aspirazioni dei singoli trovino realizzazione in concomitanza con il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Ne consegue che:

- ✓ il Centro, per il tramite delle funzioni competenti, selezioni, assume, retribuisce e gestisce il personale in base a criteri di merito e di competenza;
- ✓ il sistema valutativo aziendale è gestito in modo trasparente ed oggettivo.

Il corretto svolgimento delle attività previste ed il perseguimento degli obiettivi definiti dalla Direzione aziendale sono garantiti assicurando l'adeguatezza delle professionalità e dei comportamenti di ogni operatore inserito nell'ambito della Struttura, ai deversi livelli organizzativi.

A tale fine, il processo di gestione delle competenze del personale viene governato con riferimento a due sotto-processi:

1. l'**inserimento** di una persona in uno specifico ruolo (sia nel caso di neoassunti che di personale destinato a nuova mansione);
2. la **formazione** e l'**aggiornamento continuo**, finalizzati a mantenere e ad incrementare le competenze presenti nella struttura sulla base delle criticità riscontrate e delle evoluzioni degli ambiti di erogazione delle prestazioni e delle tecniche.

Per tutti i dipendenti del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. significa:

- a) accettazione e condivisione dei principi fondamentali fissati dal Codice Etico, conoscenza e rispetto di tutte le Leggi e regolamenti vigenti nei paesi nei quali opera il Centro che è impegnato altresì a fornire ai propri dipendenti una adeguata informazione;
- b) piena coscienza delle proprie responsabilità nei confronti dei colleghi e dei collaboratori nonché correttezza e trasparenza dei rapporti di lavoro;
- c) senso di responsabilità per le proprie azioni e buona fede nello svolgimento delle funzioni demandate;
- d) management in grado di dimostrare e trasmettere, con l'esempio operativo quotidiano e con le adeguate forme di comunicazione e formazione, con il rispetto massimo ed il massimo coinvolgimento dei propri collaboratori, i principi sopra esposti che sono alla base di una corretta gestione aziendale.

Perché ciò avvenga CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. è impegnato a rispettare i seguenti principi nella politica di Gestione delle Risorse Umane:

**Relazione con i dipendenti** assolutamente chiare e definite nelle funzioni ruoli, modalità operative, rapporti gerarchici, rispetto delle singole personalità. In particolare è valevole l'invito a tutti i propri dipendenti, di esprimere e segnalare in modo costruttivo ed efficace ogni e qualsivoglia mancanza, carenza, azione che possa apparire contraria ai principi comportamentali fissati.

Nei **Rapporti di Lavoro** saranno seguiti principi di assunzione e di gestione del personale mirati e trasparenti oltre che chiari per il dipendente.

I **Trattamenti Retributivi** societari sono stati e saranno indirizzati verso la più corretta retribuzione in base alle specifiche mansioni svolte ed alla esperienza maturata, a partire dall'inquadramento previsto dai contratti di lavoro applicabili.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. è convinto che il "**Rispetto del Ruolo**" di ciascun dipendente da parte di tutti sia un fattore essenziale per evitare che si creino all'interno del Centro "differenziazioni di qualsiasi genere" nei rapporti interpersonali. "Ogni ruolo, Ogni Funzione ed Ogni Dipendente" hanno per il Centro l'identica importanza in quanto svolgono attività parte di processi complessi per i quali lo svolgimento ottimale di ogni passaggio/attività sono parimenti importanti.

Ognuno è tenuto al massimo rispetto quindi per le "Diversità" di qualsiasi tipo all'interno del Centro ed una "ferma condanna" di ogni e qualsivoglia atteggiamento da parte di chicchessia non corretto nei confronti di colleghi, dipendenti ecc.

**Salubrità e sicurezza degli ambienti di lavoro:** il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. è impegnato, attraverso le proprie funzioni aziendali preposte, ad informare e formare tutto il personale oltre che a monitorare l'andamento del rispetto delle regole fissate in termini di sicurezza.

E' altresì impegnato ad effettuare tutti gli investimenti necessari ai fini di applicare tutte quelle prevenzioni necessarie per luoghi di lavoro salubri e sicuri, oltre che indicare nelle procedure operative interne le modalità di svolgimento di determinate attività con particolare attenzione agli aspetti della Sicurezza.

Tutto il **personale viene selezionato** sulla base di scelte basate sulle specifiche esigenze e quindi su base di profili ritenuti quanto più possibile aderenti alle funzioni richieste e con una particolare attenzione rivolta anche alla moralità e principi etici dei singoli candidati.

La **Gestione del Personale** viene attuata in modo da consentire, sin dalla assunzione, una informazione, attraverso sistemi di comunicazione aziendali, chiara e puntuale non solo di carattere generale ma anche e soprattutto specifica per le mansioni svolte oltre che una Formazione Continua mirata alla valorizzazione di tutte le risorse non solo nel settore operativo specifico ma anche sui principi e regole del Codice Etico nonché delle Legislazioni e Regolamenti vigenti nei Siti.

La **Gestione del tempo di Lavoro** ed il Coinvolgimento dei collaboratori è effettuata in modo tale da consentire il massimo autonomo impegno del collaboratore medesimo nello svolgimento delle proprie mansioni in funzione dei tempi/procedure/modalità ed esigenze operative della Società.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI s.r.l. a **Tutela della Privacy** di tutti i Collaboratori adotta quelle regole stabilite dalla normativa vigente sia per quanto concerne le informazioni verso l'esterno che verso l'interno della struttura, nonché per la conservazione dei dati sensibili. Sono conseguentemente vietate tutte le azioni che tendano ad acquisire informazioni, da parte di chicchessia, su quanto tutelato dalla Privacy.

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. ritiene sia un dovere fondamentale del dipendente segnalare alle funzioni preposte ed al responsabile gerarchico diretto ogni e qualsiasi forma di discriminazione che dovesse emergere in tal senso.

## 2.2 - Sistema Disciplinare

I principi espressi nel presente Codice sono parte integrante delle condizioni che regolano i rapporti di lavoro interni alla Società.

La violazione delle prescrizioni contenute nel presente Codice Etico costituisce illecito disciplinare e come tale potrà essere sanzionata nel rispetto delle norme di legge e dei contratti collettivi di lavoro nonché in conformità al sistema disciplinare aziendale attualmente vigente.

Per quanto riguarda i collaboratori esterni, i medici a libera professione ed i fornitori, il mancato rispetto dei precetti contenuti nel presente Codice costituisce illecito contrattuale e potrà comportare la risoluzione del relativo rapporto.

## 2.3 – Ambiente e sicurezza

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. consapevole che qualunque azione tesa ad una violazione delle norme in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro o norme relative alla tutela dell'igiene e della salute sul lavoro, è contraria ai propri Principi, Missione e Visione, si è attivata e perseguirà con costante aggiornamento del proprio personale e all'informazione a tutti i soggetti con i quali ha/avrà rapporti, nella applicazione di tutti quei comportamenti atti al necessario rispetto dell'ambiente ed ai necessari livelli di sicurezza.

## 3. RAPPORTI CON SOGGETTI ESTERNI ALLA SOCIETA' e NORME DI COMPORTAMENTO

### 3.1 - Rapporti con gli utenti

Partendo dal presupposto che “la salute è un diritto fondamentale di ogni individuo”, CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. fissa i seguenti metodi comportamentali e regole di gestione dei rapporti con i propri clienti/pazienti, ponendo sempre al centro del proprio agire l’essere umano.

Il Centro ispira la propria attività clinica ponendo sempre il paziente al centro di ogni sua scelta ed azione.

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità personale e delle proprie tradizioni culturali e religiose.

Il Centro si impegna quindi a garantire la massima libertà di autodeterminazione del paziente in ordine alle scelte relative alla propria salute.

### 3.1.1 Carta dei servizi e informazioni del cliente/utente

Il tipo di prestazioni e servizi e gli standard di qualità generali di struttura, che l’organizzazione si impegna a garantire nei confronti dei propri utenti, sono esplicitati all’interno della “**Carta dei servizi**”, la quale sintetizza quindi l’offerta che la Struttura propone ai propri utenti. Essendo un documento rivolto al Cittadino, per facilitare il suo rapporto con la Struttura, essa è improntata a criteri di chiarezza e di facile consultazione per l’Utente e deve essere costruita in modo tale da poter essere costantemente e facilmente aggiornata, ed essa viene messa a disposizione di tutti gli utenti già al momento dell’accesso.

Il Centro assicura una chiara informazione agli utenti relativamente agli iter da attivare al momento della richiesta di accesso alle prestazioni; tutte le attività che coinvolgono il paziente sono oggetto di informazione personale e di consenso informato da parte del paziente, nei casi previsti da norme e procedure. I pazienti devono infatti ricevere informazioni adeguate per permettere loro di prendere decisioni consapevoli sulla propria salute.

Allo scopo di fornire una adeguata informazione sui servizi offerti, la Struttura garantisce che:

- il paziente possa usufruire all’interno della Struttura di un Servizio UPR-Informazioni che ha il compito di gestire i rapporti con gli Utenti e di fornire su richiesta le informazioni del caso;
- sia presente presso la Struttura la segnaletica necessaria a facilitare l’accesso ai servizi ed ai reparti;
- venga messa a disposizione di tutti gli utenti la *Carta dei servizi* che illustra le caratteristiche e le modalità di accesso ai servizi;
- sia messo a disposizione degli utenti materiale informativo inerente alle modalità di erogazione dei servizi (orari, luoghi, organizzazione dei reparti, ecc.).

Sono inoltre state definite le regole per la corretta informazione al paziente in ordine al *trattamento dei dati personali* (responsabilità e modalità relative all’informazione sul diritto alla privacy, alla richiesta del consenso scritto, alla gestione della relativa documentazione, alla regolamentazione dell’accesso ai dati).

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. recepisce le direttive nazionali e regionali sui controlli e verifiche di qualità, promuovendo nella Struttura la cultura dell'ascolto dell'utente e della gestione della Qualità, sensibilizzando costantemente tutto il personale, in merito alla rilevanza della corretta gestione delle attività di competenza, inquadrandole nell'ambito del Sistema Qualità e promuovendo la "filosofia del fornitore-cliente interno", motivando il personale alla sistematica rilevazione dei punti di debolezza dell'Organizzazione in un'ottica di perseguimento degli obiettivi di qualità di miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso l'organizzazione di specifici momenti di formazione/informazione, collettivi o individuali, finalizzati alla condivisione della filosofia della Qualità e degli strumenti impostanti nell'ambito del Sistema progettato per il suo perseguimento, mantenimento e miglioramento nel tempo.

### **3.1.2 Gestione dei percorsi clinico-assistenziali**

La Direzione Sanitaria del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., con il supporto del Servizio Qualità Accreditamento, ha stimolato i diversi Responsabili ed operatori a definire le attività che concorrono a presidiare correttamente i diversi percorsi dei pazienti all'interno della Struttura e le relative interfaccia con i servizi sanitari del territorio.

I documenti relativi ai percorsi definiscono:

- ✓ la sequela delle fasi in cui si articola l'iter del paziente e l'organizzazione delle attività;
- ✓ le responsabilità e le interfacce per l'attuazione di tali fasi;
- ✓ le garanzie da assicurare nelle diverse fasi;
- ✓ i tempi entro i quali effettuare le attività definite.

Per i diversi processi/percorsi definiti sono state predisposte procedure, istruzioni e protocolli che descrivono e regolamentano le fasi che costituiscono l'iter diagnostico-terapeutico che interessa le diverse tipologie di utente. Le suddette Procedure, istruzioni e protocolli precisano le responsabilità e le modalità operative per realizzare le singole fasi del processo e le attività che fanno riferimento a queste.

Le Procedure Gestione accessi e accoglienza pazienti si prefiggono lo scopo di:

- ✓ garantire la corretta e trasparente gestione delle prenotazioni e delle liste d'attesa;
- ✓ conseguire la corretta integrazione dei servizi amministrativi e sanitari nella fase di accettazione dell'utente;
- ✓ garantire all'utente la massima facilità di accesso, attraverso la regolamentazione di tutte le fasi di accoglimento.

### **3.1.3 Consenso informato**

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. ha previsto apposita procedura finalizzata alla gestione del consenso informato, il cui scopo è quello di definire le modalità e le responsabilità per la corretta acquisizione del

consenso informato prima dell'esecuzione di procedimenti diagnostici e/o terapeutici che comportano rischi per l'utente, in quanto strumento necessario per l'esecuzione degli stessi.

In modo particolare, la stessa definisce:

- le procedure atte a garantire all'utente di essere adeguatamente ed esaurientemente informato circa il procedimento, i rischi, le aspettative e le eventuali alternative all'atto diagnostico-terapeutico proposto;
- modulistica appropriata e necessaria per poter documentare l'acquisizione del consenso e quindi legittimare il consenso all'atto medico oggetto del consenso.

Questa procedura viene applicata in tutti i reparti e negli ambulatori ove si eseguono prestazioni diagnostiche e terapeutiche invasive o atti medici che comportano rischi significativi e/o scelte tra diverse opzioni in relazione alla prestazione in sé e/o allo stato di salute del paziente.

Tutti i professionisti devono richiedere il consenso in caso di procedure diagnostiche o di trattamenti terapeutici (farmacologici, chirurgici, radiologici, odontoiatrici, ecc.) che comportano rischi per il paziente.

### **3.1.4 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti/utenti e gestione dei reclami**

I meccanismi che permettono il monitoraggio della soddisfazione dei Clienti/Utenti sono:

- la raccolta di informazioni tramite questionari consegnati e/o inviati agli utenti;
- reclami che gli stessi possono fare attraverso uno specifico Software dell'Azienda messo a disposizione dell'utenza, oppure recapitando la comunicazione allo "sportello dedicato".

A tal proposito, infatti, il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. oltre a mettere a disposizione del cliente/utente una chat virtuale disponibile sul sito aziendale alla quale risponde prontamente il personale dipendente dedicato della Struttura, ha acquistato sin da qualche anno un software denominato "Tuo Tempo" mediante il quale, due ore dopo la prestazione, l'utente/cliente riceve una comunicazione sms o e-mail contenente un link di rimando al software da utilizzarsi per comunicare con la Struttura per valutare il grado di soddisfacimento della prestazione sanitaria e del medico, l'organizzazione della Struttura, valutare il rapporto qualità/corrispettivo della prestazione fruita, segnalare elogi, suggerimenti, rilievi (problematiche agevolmente e prontamente risolvibili) e reclami che possono concernere tanto l'aspetto strutturale, quanto richieste di risarcimento.

Strettamente con riferimento ai reclami/ricieste di risarcimento danni il Cliente/Utente, ha a disposizione i classici canali comunicativi Aziendali di posta, nonché posta elettronica anche certificata.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. al fine di rendere l'organizzazione della Struttura sempre più efficiente ed efficace nella cura e nell'assistenza del paziente, ha definito, in apposite procedure, nonché istituendo internamente l'Unità di Gestione del Rischio clinico, le responsabilità e le modalità operative relative a tali aspetti ed

all'attivazione di azioni correttive e preventive, ed ha altresì individuato una serie di indicatori che la Struttura stessa intende monitorare per garantire l'efficienza e l'efficacia dei propri processi, ovvero:

- ✓ caratteristiche dei processi/attività da monitorare;
- ✓ indicatori di controllo;
- ✓ responsabilità e rilevazione dei dati;
- ✓ responsabilità e periodicità dell'elaborazione dei dati.

I dati relativi agli indicatori definitivi sono raccolti ed elaborati con il supporto del Servizio Qualità in sinergia con l'Unità di Gestione del Rischio, sintetizzati in report periodici.

### **3.1.5 Privacy e protezione dei dati personali**

Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti, salvi i casi di espressa previsione di legge.

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. a tutela della privacy di tutti i soggetti con i quali ha rapporti adotta quelle regole stabilite dalla normativa vigente sia per quanto concerne le informazioni verso l'esterno che verso l'interno della Struttura, nonché per la conservazione dei dati sensibili.

Sono conseguentemente vietate tutte le azioni che tendano ad acquisire informazioni, da parte di chicchessia, su quanto tutelato dalla privacy.

## **3.2 - Rapporti con i fornitori**

I soggetti preposti al processo di acquisizione dei beni e/o servizi:

- sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate;
- devono mantenersi liberi da obblighi personali verso fornitori e consulenti;
- devono mantenere i rapporti e condurre le trattative in modo da creare una solida base per le relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata, nell'interesse della Società;
- sono tenuti a segnalare immediatamente qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti commerciali, anche infragruppo, ossia ai soggetti incaricati di svolgere le funzioni necessarie per indirizzare, gestire e verificare le attività della Società, orientando quest'ultima al raggiungimento degli obiettivi in modo corretto e trasparente;

- non devono accettare beni o servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dall'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non vi siano ripercussioni dirette per la Società.

Il processo di acquisto deve conciliare sia la ricerca del massimo vantaggio competitivo della Società, sia la lealtà e l'imparzialità.

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. ha cura che gli unici criteri di scelta dei professionisti e consulenti siano legati alla qualità ed alla competenza tecnica.

Per particolari tipologie di beni/servizi, oltre ai normali criteri di selezione, occorre considerare anche l'esistenza concreta di adeguati sistemi di qualità aziendali.

Le modalità di individuazione dei partner/fornitori e la gestione dei rapporti con gli stessi devono essere tali da consentire il rispetto, da parte degli stessi, dei principi e delle regole fissate dal Codice Etico di CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l.

Gli accordi dovranno essere formalizzati in modo corretto, così come le modalità operative e gestionali, prima della partecipazione all'offerta di cui trattasi.

I **fornitori** della Società sono selezionati secondo criteri fissati al fine di garantire ed assicurare il rispetto dei requisiti fissati dalle procedure interne e fra queste anche dal Codice Etico.

**Per una maggiore trasparenza interna i contratti di fornitura ed incarichi saranno firmati da un soggetto interno della Società diverso dal soggetto che ha effettuato la trattativa o che li ha proposti.**

La **Concorrenza** è per CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. uno stimolo indispensabile per poter migliorare la propria efficienza e quindi la competitività.

Sono assolutamente proibiti rapporti con la concorrenza mirati ad accordi in caso di gare (se vi si partecipa) per consentire di spuntare condizioni economiche privilegiate che comportano, come conseguenza, per il Cliente oneri maggiori.

Parimenti sono vietati accordi con i fornitori potenziali per privilegiare determinati partecipanti a scapito di altri e per alterare quindi i termini della competizione per scopi illeciti.

I responsabili delle attività commerciali di CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. in tal senso pur potendosi trovare, in talune circostanze, a formare proposte in Raggruppamento di impresa con imprese concorrenti non possono e non devono considerare tali iniziative come foriere di eventuali accordi per "condizionare" con "accordi" riservati le attività di concorrenza in caso di gare.

### 3.3 - Rapporti con i soci

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. aspira a mantenere e sviluppare il rapporto di fiducia con i suoi "stakeholders", cioè con quelle categorie di persone fisiche, gruppi e/o istituzioni il cui apporto è richiesto per realizzare la missione della Società o che hanno comunque un interesse in gioco nel suo perseguimento.

Le azioni intraprese dagli organi societari e da tutta la Struttura societaria devono portare ad ottenere una giusta remunerazione del capitale investito in un quadro comportamentale di:

- pieno rispetto delle leggi vigenti per tutte le attività svolte;
- rispetto degli indirizzi di sviluppo fissati dalla Assemblea dei soci purché coerenti con i principi etici aziendali fissati;
- rispetto delle seguenti linee comportamentali relativamente a:
  - conflitto di interessi;
  - gestione contabile ed amministrativa;
  - redazione del bilancio;
  - tutela dei beni aziendali;
  - riservatezza.

#### Gestione contabile ed amministrativa

La gestione amministrativa di CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. dovrà essere effettuata nel pieno rispetto delle regole interne e legislative vigenti.

Non sono ammesse modifiche o "forzature" contabili per migliorare i risultati di un determinato esercizio.

Sono di fondamentale importanza i documenti di supporto per tutte le registrazioni contabili che vengono effettuate in un determinato contratto.

Ogni alterazione, modifica che dovesse emergere rispetto a quanto una determinata funzione aziendale abbia in evidenza, va immediatamente segnalata all'Organo di Vigilanza.

I rapporti con i fornitori in genere dovranno prevedere nei contratti stipulati tutte le informazioni necessarie per una gestione amministrativa e contabile trasparente.

#### Redazione del bilancio

La redazione del bilancio sarà effettuata secondo criteri strettamente aderenti alle normative in essere e sarà ispirata a massimi criteri di trasparenza.

#### Tutela dei beni aziendali

L'attività della Società nel settore dei servizi è sostanzialmente svolta attraverso l'utilizzazione di beni aziendali di tipo materiale (computer, sistemi informatici, strumenti di lavoro, strumentazione di controllo, dispositivi medici, automezzi, ecc) nonché immateriale (know-how, software aziendali, procedure aziendali, ecc) che sono gli strumenti indispensabili.

Ogni dipendente deve sentirsi responsabile del/i bene/i che utilizza e delle conoscenze che acquisisce e, quindi, prestare la massima attenzione nella trasmissione delle informazioni verso l'esterno di dati societari, nonché nella cura durante l'utilizzazione dei predetti beni.

E' assolutamente vietato riprodurre, senza autorizzazione, programmi interni aziendali di qualsiasi genere, procedure, relazioni tecniche.

Questa consapevolezza deve portare tutti i dipendenti ad avere quindi oltre che la massima riservatezza anche la massima cura nell'utilizzazione di tutte le risorse strumentali, evitando ogni abuso.

Parimenti, dicasi per l'utilizzo di mezzi informatici (internet, e-mail, cc) della Società per usi propri e non aziendali.

Chiunque dovesse, nell'ambito della Società, rilevare comportamenti contrari alle linee sopra evidenziate, ha il dovere di darne segnalazione all'Organismo di Vigilanza/Direzione in quanto fra l'altro i predetti comportamenti si configurano come furti/appropriazioni indebite a danno della Società.

#### Riservatezza

Ogni dipendente è obbligato a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni di carattere commerciale, tecnico, amministrativo, gestionale che, se non filtrate adeguatamente, possono dare vantaggi alla concorrenza.

Questo obbligo di riservatezza vale anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro così come previsto dai contratti di assunzione del personale dipendente.

### **3.4 - Rapporti con gli Enti e le Associazioni**

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l.:

- non finanzia partiti, loro rappresentanti e candidati e si astiene da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici;
- può aderire a richieste di contributi provenienti da Enti e Associazioni senza fini di lucro e con regolari statuti ed atti costitutivi, che siano di elevato valore culturale o benefico e che coinvolgano un notevole numero di cittadini;
- le eventuali attività di sponsorizzazione possono guardare i tempi della medicina e della ricerca scientifica, del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte e sono destinate solo ad eventi che offrano garanzia di qualità.

In ogni caso, nella scelta delle proposte cui aderire, la Società è attenta a prevenire e ad evitare ogni possibile conflitto di interessi in ordine personale o aziendale.

### **3.5 - Rapporti con i mass media**

La Società riconosce il fondamentale ruolo informativo svolto dai mass media verso il pubblico. A tale scopo, si impegna a collaborare pienamente con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli. Le comunicazioni della Società verso qualunque Organo di informazione devono essere veritiere, chiare, trasparenti, non ambigue o strumentali; esse, inoltre, devono essere coerenti, omogenee ed accurate, conformi alle politiche ed ai programmi aziendali.

I rapporti con la stampa e con gli altri mezzi di comunicazione di massa sono riservati agli organi ed alle funzioni aziendali preposte.

Allo scopo di garantire una informazione univoca e supportare coloro che entrano in contatto con i mezzi di informazione, le dichiarazioni rese per conto della Società devono essere sottoposte alla preventiva autorizzazione degli organi e delle funzioni aziendali competenti.

La promozione della Società rispetta i valori etici di cui al presente Codice, ripudiando l'utilizzo di messaggi volgari ed offensivi. La Società cura le informazioni pubblicate sul proprio sito *web* utilizzato come canale di comunicazione istituzionale, [www.lazzarospallanzani.it](http://www.lazzarospallanzani.it), in modo da renderlo uno strumento completo, efficace ed in linea con le aspettative di mercato.

### **3.6 - Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali**

I principi di trasparenza, indipendenza ed integrità devono caratterizzare anche i rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni politiche e sindacali. I rapporti con queste ultime sono improntati a favorire una corretta dialettica, senza alcuna discriminazione o diversità di trattamento, al fine di favorire un clima di reciproca fiducia ed un dialogo solido nella ricerca di soluzioni di elevata flessibilità.

Le relazioni con i rappresentanti di organizzazioni politiche e sindacali sono riservate alle competenti funzioni della società a ciò autorizzate.

La partecipazione, a titolo personale, dei Destinatari del Codice Etico ad organizzazioni politiche avviene fuori dell'orario di lavoro e senza alcun collegamento con la funzione svolta in Azienda.

La Società può supportare manifestazioni o iniziative che rivestano un fine esclusivamente politico, nonché può erogare contributi, diretti o indiretti, in denaro a partiti politici, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali nel rispetto della normativa vigente.

### **3.7 - Conflitti d'interesse**

I collaboratori (a rapporto di lavoro dipendente e/o libero professionale), i membri degli organi sociali e, in genere, tutti coloro che operano in nome e per conto di CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. devono evitare ogni possibile situazione di conflitto d'interesse che possa derivare dal:

- partecipare a decisioni che riguardino affari dai quali potrebbe derivare un interesse personale;
- accettare accordi dai quali possano derivare vantaggi personali;
- compiere atti, stipulare accordi e, in genere, tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente e/o indirettamente, causare al Centro Medico un danno, anche in termini di immagine e/o credibilità sul mercato;
- confliggere con l'interesse del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. influenzando l'autonomia decisionale di un altro soggetto demandato a definire apporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori ed i collaboratori che si trovino in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata notizia **dall'Organismo di Vigilanza/Direzione**, che valuterà il comportamento da tenere.

Nella conduzione di qualsiasi attività, la Società deve evitare situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano anche solo apparire, in conflitto di interesse.

### **3.8 – Antiriciclaggio e Autoriciclaggio**

I destinatari del presente Codice non devono, in alcun modo né in alcuna circostanza, ricevere pagamenti o accettarne la promessa o correre il rischio di essere implicati in vicende relative al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali o porre in essere condotte di autoriciclaggio, ossia trasferire o impiegare in attività economiche o finanziarie somme di provenienza illecita da parte dello stesso soggetto che ha ottenuto tale denaro in maniera illecita. In relazione a tutti i rapporti commerciali intrapresi per conto della Società, i destinatari devono assicurarsi che i partner, clienti, fornitori o terzi diano adeguate garanzie di onorabilità e affidabilità.

La Società si impegna a rispettare tutte le norme e disposizioni, sia nazionali che internazionali, in tema di antiriciclaggio ed autoriciclaggio.

## **4. MODALITA' DI ATTUAZIONE**

### **4.1 - Diffusione e divulgazione del Codice Etico**

CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. si impegna a comunicare a tutti i soggetti Destinatari i valori ed i principi contenuti nel Codice ed a garantirne la diffusione interna ed esterna mediante:

- la distribuzione a tutti i componenti degli organi sociali, ai medici ed ai dipendenti;
- l'affissione in un luogo accessibile e la pubblicazione sul sito internet aziendale;
- la messa a disposizione ai terzi destinatari ed a qualunque altro interlocutore sul sito web aziendale della Società.

Gli Amministratori, i Sindaci, i Dipendenti e tutto il personale sanitario, tecnico, infermieristico ed ausiliario, i revisori, i consulenti ed i principali fornitori devono prendere visione del Codice ed impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

## 4.2 - Controlli

Il compito di vigilare sul rispetto del presente Codice Etico spetta all'Amministrazione del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. che adotta i provvedimenti per assicurarne l'applicazione.

## 4.3 - Violazioni e sanzioni disciplinari

Le violazioni delle disposizioni e dei principi stabiliti nel Codice Etico possono dare luogo all'applicazione delle sanzioni e/o delle ulteriori misure, anche di natura cautelativa, **espressamente indicate nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs 231/2001.**

In particolare, i principi espressi nel presente Codice Etico sono parte integrante delle condizioni che regolano i rapporti di lavoro interni al CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., eventuali violazioni daranno luogo all'applicazione di sanzioni in conformità al sistema disciplinare aziendale attualmente vigente.

Il mancato rispetto dei precetti contenuti nel presente Codice potrà comportare la risoluzione del rapporto di lavoro con i dipendenti, i medici a libera professione, i collaboratori ed i fornitori, in base a quanto previsto nello specifico contratto, e/o la revoca delle deroghe o della nomina dei membri degli organi sociali in conformità a quanto previsto dalla normativa applicabile e dai regolamenti interni, ferma restando la facoltà del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. di richiedere il risarcimento dei danni verificatisi in conseguenza di detti comportamenti.

In caso di notizia in merito a possibili violazioni del Codice, ciascuno dovrà rivolgersi al proprio Responsabile (il quale ne riferirà all'Amministrazione del Centro), salvo che ciò non sia possibile per motivi di opportunità.

Non è consentito condurre indagini personali o riportare notizie ad altri soggetti diversi da quelli specificatamente preposti.