
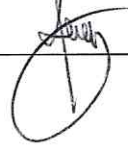


## Centro Medico Privato Lazzaro Spallanzani S.r.l.

# CODICE ETICO

| <i>Revisione</i> | <i>Approvato da</i>                 | <i>Data</i>       | <i>Firma</i>  |
|------------------|-------------------------------------|-------------------|---|
| 00               | La Direzione _ Dr. Roberto Gallosti | 12 dicembre 2020  |  |
| 01               | La Direzione _ Dr. Roberto Gallosti | 27 settembre 2023 |  |



## Sommario

1. PREMESSA
2. PRINCIPI GENERALI
  - 2.1 - La Mission
  - 2.2 – La Vision
  - 2.3 - Destinatari del Codice Etico
3. PRINCIPI APPLICABILI NEI RAPPORTI CON SOGGETTI TERZI
  - 3.1 - Rapporti con soggetti interni
    - 3.1.1 Rapporti con il personale
    - 3.1.2 Sistema Disciplinare
    - 3.1.3 Ambiente e sicurezza
  - 3.2 - Rapporti con soggetti esterni
    - 3.2.1 Rapporti con gli utenti
    - 3.2.2 Carta dei servizi e informazioni del cliente/utente
    - 3.2.3 Gestione dei percorsi clinico-assistenziali
    - 3.2.4 Monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti/utenti e gestione dei reclami
    - 3.2.5 Privacy e protezione dei dati personali
    - 3.2.6 Rapporti con i fornitori
    - 3.2.7 Stakeholders
    - 3.2.8 Rapporti con gli Enti e le Associazioni
    - 3.2.9 Rapporti con i mass media
    - 3.2.10 Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali
  - 3.3 - Conflitti d'interesse
  - 3.4 - Antiriciclaggio e Autoriciclaggio
4. MODALITA' DI ATTUAZIONE
  - 4.1 - Diffusione e divulgazione del Codice Etico
  - 4.2 - Controlli

## 1. PREMESSA

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. (di seguito anche il CMPLS, società, struttura), al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la struttura si ispira per raggiungere i propri obiettivi, ha predisposto il Codice Etico, la cui osservanza è imprescindibile per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione ed immagine della Società stessa.

Le diverse attività devono, quindi, essere conformi ai principi espressi in questo Codice Etico.

La struttura è sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nello svolgimento delle prestazioni sanitarie a tutela della posizione e dell'immagine propria, delle aspettative degli utenti e del lavoro dei propri dipendenti e collaboratori.

Si impegna ad assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità delle cure.

I principi ispiratori del Codice Etico sono contenuti nel presente documento.

## 2. PRINCIPI GENERALI

Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie, il Centro Medico si ispira ai principi etici di seguito enunciati, dei quali richiede l'osservanza da parte dei soggetti coinvolti nelle attività:

- **Legalità:** la struttura esercita la propria attività nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e regionali, respingendo la corruzione ed ogni pratica illegale. Nessun comportamento contrario alla legislazione vigente, al presente Codice Etico o alle normative regionali, posto in essere dalla direzione aziendale ed - in generale - da tutti i dipendenti e collaboratori nell'esecuzione delle mansioni o degli incarichi affidati, anche se motivato dal perseguimento di un interesse o di un vantaggio della Società, può considerarsi tollerato e giustificato;
- **Integrità morale, deontologica e professionale:** il CMPLS considera di fondamentale importanza lo svolgimento delle prestazioni da parte dei dipendenti e dei collaboratori della Società secondo diligenza, competenza, professionalità ed efficienza, anche al fine di fornire agli utenti prestazioni di elevato livello qualitativo;
- **Trasparenza:** la struttura si impegna a garantire informazioni chiare, complete, tempestive e veritiere sia nei rapporti interni, sia nei rapporti con i soggetti esterni;
- **Imparzialità:** Il Centro Medico considera l'imparzialità di trattamento un valore fondamentale nell'ambito di ogni relazione sia interna sia esterna e considera l'individuo, i suoi valori e i suoi diritti, tra i quali quello alla salute, valori da tutelare;
- **Indiscriminazione:** La società non ammette né tollera alcuna forma di discriminazione o di incitazione

alla discriminazione sulla base della razza, colore, sesso, età, religione, condizione fisica, stato civile, orientamenti sessuali, cittadinanza, origine etnica o qualunque altra discriminazione contraria alla legge.

## 2.1 – Mission

La Direzione del Centro Medico, assumendo il cliente finale (il paziente) come punto di riferimento e la risposta ai suoi bisogni di salute quale finalità specifica dell’Azienda, ritiene opportuno conseguire e favorire un continuo miglioramento aziendale, sia in termini di soddisfazione del cliente che di accesso indiscriminato ai servizi e alle prestazioni sanitarie offerte. La mission è quella di offrire ai propri utenti un servizio di qualità efficiente, efficace, completo ed orientato all’accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo, relazionale.

## 2.2 - Vision

Il Centro Medico, nel promuovere il proprio sviluppo, si pone quali obiettivi imprescindibili i seguenti:

- rispettare nel proprio operare le normative vigenti in Italia ed, in particolare, nella Regione Emilia Romagna. Tutti i destinatari sono tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato;
- 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;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità delle cure;
- garantire ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro 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 di collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori;
- rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza;
- identificare nel miglioramento continuo dei processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell’eccellenza, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
- promuovere l’innovazione, la ricerca scientifica, la formazione e la didattica;
- garantire la riservatezza dei dati personali nel rispetto della normativa cogente.



### 2.3 - Destinatari del Codice Etico

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione ai dipendenti del Centro Medico ed a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi istaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività ed al perseguimento dei suoi fini.

Tutte le azioni, le operazioni e le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere dai "Destinatari" del presente Codice nello svolgimento dell'attività lavorativa, devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto. I "Destinatari" si impegnano a collaborare attivamente alle attività di verifica — interne ed esterne secondo le norme vigenti e le procedure interne.

## 3. PRINCIPI APPLICABILI NEI RAPPORTI CON SOGGETTI TERZI

Nei rapporti con i terzi, la struttura si ispira a principi di lealtà, correttezza, trasparenza ed efficienza. Sono esplicitamente proibite tutte le pratiche di corruzione, frode, truffa, favori illegittimi, comportamenti collusivi, sollecitazioni (dirette e/o attraverso terzi) di vantaggi personali e di carriera per sé o per altri.

E', dunque, vietata qualunque azione nei confronti o da parte di terzi tesa a promuovere o favorire gli interessi propri o della Società, a trarne vantaggio, o in grado di lederne l'imparzialità e l'autonomia di giudizio. A tal fine, la Società si impegna a dotarsi e a mettere in atto sistemi idonei a prevenire ed evitare la consumazione di fenomeni corruttivi e si pone, quale obiettivo primario, quello di dotarsi di un modello organizzativo di Gestione ai sensi del DLgs 231/2001.

### 3.1 RAPPORTI CON SOGGETTI INTERNI

#### 3.1.1 Rapporti con il personale

Il CMPLS provvede alla più ampia diffusione del Codice Etico presso i collaboratori ed i dipendenti. La struttura procede all'individuazione ed alla selezione dei dipendenti e collaboratori in libera professione con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio, nel pieno rispetto della normativa vigente e delle procedure interne. 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 funzioni 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 tutte le risorse 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 tutte le indicazioni necessarie a svolgere al meglio il proprio incarico, nel rispetto della propria qualifica.

E' impegno del Centro curare la formazione di tutto il personale e favorirne la partecipazione a corsi di aggiornamento o programmi formativi, così da avere sempre a disposizione personale altamente qualificato.

### 3.1.2 Sistema Disciplinare

I principi espressi nel presente Codice etico 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 in libera professione ed i fornitori, il mancato rispetto dei precetti contenuti nel presente Codice costituisce illecito contrattuale e può comportare la risoluzione del relativo rapporto di lavoro .

### 3.1.3 Ambiente e sicurezza

Il Centro Medico considera l'ambiente e la natura valori fondamentali e patrimonio di tutti, da tutelare e da difendere. A tal fine, la struttura, nell'ambito delle proprie attività, è impegnata a contribuire allo sviluppo e al benessere delle comunità in cui opera, perseguendo l'obiettivo di garantire la sicurezza e la salute dei dipendenti, dei collaboratori esterni, degli utenti. Il CMPLS si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di ambiente, salute, sicurezza sul lavoro. La gestione operativa deve fare riferimento a criteri avanzati di salvaguardia ambientale e di efficienza energetica perseguendo il miglioramento delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro. La ricerca e l'innovazione tecnologica devono essere dedicate in particolare alla promozione di prodotti e processi sempre più compatibili con l'ambiente e caratterizzati da una sempre maggiore attenzione alla sicurezza e alla salute degli operatori. La



Società si impegna a diffondere la cultura della sicurezza sul lavoro, sviluppare la consapevolezza dei rischi, e promuovere comportamenti responsabili da parte di dipendenti e collaboratori, i quali nell'ambito delle proprie mansioni e funzioni, partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro nei confronti di se stessi, dei colleghi e dei terzi.

### 3.2 RAPPORTI CON SOGGETTI ESTERNI ALLA SOCIETA'

#### 3.2.1 Rapporti con gli utenti

Partendo dal presupposto che *"la salute è un diritto fondamentale di ogni individuo"* il CMPLS si impegna ad assicurare la massima soddisfazione degli utenti, assicurando agli stessi informazioni veritiere ed esaustive sulle prestazioni sanitarie e sui servizi forniti, in modo da consentire agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli (cd. "consenso informato alle cure"). Il consenso del paziente a compiere un determinato trattamento medico rappresenta *condicio sine qua non* per l'esecuzione del percorso di cura, in attuazione ai principi costituzionalmente garantiti. L'utente, all'esito della completa e complessiva valutazione della diagnosi, del trattamento sanitario proposto dal medico, dello scopo del trattamento, delle possibili alternative e dei rischi eventualmente associati al trattamento, è in grado di poter decidere liberamente se sottoporsi al trattamento medico, esprimendo o no il proprio consenso.

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


Le prestazioni e i servizi che l'organizzazione si impegna a garantire sono esplicitati all'interno della "Carta dei servizi". La Carta dei Servizi è un documento rivolto al cittadino e, come tale, è improntata a criteri di chiarezza e di facile consultazione per l'Utente; è pubblicata sul sito internet del Centro Medico, aggiornata tempo per tempo, e messa a disposizione del cittadino.

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 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;
- sia messo a disposizione degli utenti il 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.

#### 3.2.3 Gestione dei percorsi clinico-assistenziali

|   |                     |                                   |
|---|---------------------|-----------------------------------|
|  <p>Centro Medico<br/>Lazzaro Spallanzani</p> | <p>CODICE ETICO</p> | <p>Rev. 01<br/>del 27.09.2023</p> |
|---|---------------------|-----------------------------------|

La Direzione del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., con il supporto della funzione Qualità e Accreditamento e dei responsabili di reparto, ha definito le attività che concorrono a presidiare correttamente i diversi percorsi clinico-assistenziali erogati dalla Struttura e le relative interfacce con i servizi sanitari del territorio.

I documenti relativi ai percorsi definiscono:

- le 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 tempistiche da rispettare per ciascuna fase.

Per i diversi processi/percorsi definiti sono state predisposte procedure, istruzioni e protocolli che descrivono e regolamentano l'iter diagnostico-terapeutico. 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.

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

Gli strumenti utilizzati dal CMPLS per rilevare e monitorare la soddisfazione del Cliente/Utente sono i seguenti:

- la raccolta di informazioni tramite questionari consegnati e/o inviati agli utenti;
- l'analisi dei reclami/recensioni negative rilasciate dal paziente.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., infatti, oltre a mettere a disposizione del cliente una chat virtuale (disponibile h 24 sul sito internet aziendale) a cui risponde prontamente il personale dedicato, ha acquistato da diverso tempo un software denominato "Tuo Tempo" mediante il quale, due ore dopo la prestazione, l'utente riceve, via sms o email, una questionario di customer care al fine di valutare il suo grado di soddisfazione in riferimento alla prestazione sanitaria eseguita, al professionista sanitario, all'organizzazione della Struttura ed, eventualmente, presentare reclami.


#### 3.2.5 Privacy e protezione dei dati personali

Il paziente, nel rispetto della normativa sulla privacy, arrivato in clinica per eseguire una prima visita o una prestazione sanitaria, viene accolto dall'ufficio accettazione che provvede a:

- Somministrare al paziente l'informativa privacy ex artt. 13-14 del Reg. UE 679/2016
- Acquisire dal paziente i consensi privacy in tema di dossier sanitario ed invio di newsletters specifiche
- Censire il paziente chiedendo la compilazione della scheda anagrafica

Tutte le attività inerenti il trattamento, anche attraverso sistemi informatici o telematici, di dati personali o riservati del paziente, sono gestite dalla struttura in osservanza delle disposizioni normative vigenti in materia.



|   |                     |                                   |
|---|---------------------|-----------------------------------|
|  <p>Centro Medico<br/>Lazzaro Spallanzani</p> | <p>CODICE ETICO</p> | <p>Rev. 01<br/>del 27.09.2023</p> |
|---|---------------------|-----------------------------------|

### 3.2.6 Rapporti con i fornitori

I soggetti preposti al processo di acquisizione dei beni e/o servizi, nell'esercizio dei compiti e delle funzioni affidate, sono tenuti al rispetto dei principi di imparzialità ed indipendenza.

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l., nella selezione dei fornitori, si attiene ai principi del presente codice etico e alle procedure aziendali approvate, tempo per tempo, dalla Direzione.

### 3.2.7 Stakeholders

Il CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. si impegna a mantenere e sviluppare un 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 Mission aziendale.

### 3.2.8 Rapporti con enti e associazioni

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

- non finanzia partiti, loro rappresentanti e candidati;
- si astiene da qualsiasi pressione impropria (diretta o indiretta) nei confronti di esponenti politici;
- aderisce, se lo ritiene utile ed opportuno, a richieste di contributi provenienti da Enti e Associazioni senza fini di lucro;
- previene ed evita ogni possibile conflitto di interessi.

### 3.2.9 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 fornite dal CMPLS rispondono ai principi di veridicità, chiarezza e trasparenza; esse, inoltre, sono 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.

### 3.2.10 Rapporti con le organizzazioni politiche e sindacali

I principi di trasparenza, indipendenza ed integrità caratterizzano anche i rapporti intrattenuti dalle competenti funzioni aziendali con le organizzazioni politiche e sindacali. I rapporti con quest'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.

## 3.3 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:

|   |                     |   |
|---|---------------------|---|
|  <p>Centro Medico<br/>Lazzaro Spallanzani</p> | <b>CODICE ETICO</b> | <b>Rev. 01</b><br><b>del 27.09.2023</b> |
|---|---------------------|---|

- partecipare a decisioni da cui possa derivare un interesse personale;
- 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 rapporti commerciali con o per la stessa.

Gli Amministratori ed i collaboratori che si trovano in una situazione di conflitto d'interesse, anche solo potenziale, devono darne immediata comunicazione alla Direzione per i conseguenti adempimenti.

### **3.4 ANTIRICICLAGGIO E AUTORICICLAGGIO**

I destinatari del presente Codice non devono, in alcun modo né in alcuna circostanza:

- ricevere pagamenti o accettarne la promessa;
- correre il rischio di essere implicati in vicende relative al riciclaggio di denaro proveniente da attività illecite o criminali;
- porre in essere condotte di autoriciclaggio, ossia trasferire o impiegare, in attività economiche o finanziarie, somme di provenienza 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**

Il 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 affissione in un luogo accessibile e pubblicazione sul sito internet aziendale

### **4.2 - Controlli**

Il compito di vigilare sul rispetto del presente Codice Etico spetta alla Direzione ( o alle funzioni preposte) del CENTRO MEDICO PRIVATO LAZZARO SPALLANZANI S.r.l. che adotta i provvedimenti necessari ad assicurarne il rispetto.