

Codice Etico



le Terrazze

Casa di Cura Privata per la Riabilitazione e Poliambulatori

Indice

1. FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE	1
2. MISSIONE.....	2
3. PRINCIPI ETICI FONDAMENTALI	3
4. PRINCIPI DI CONDOTTA	4
4.1 CONFORMITÀ ALLE LEGGI.....	4
4.2 QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI E DEI SERVIZI.....	5
4.3 PREVENZIONE DEL CONFLITTO DI INTERESSI.....	6
4.4 INFORMATIVA GESTIONALE E CONTABILE.....	7
4.5 CORRETTEZZA DEI FLUSSI FINANZIARI E DEL DENARO CONTANTE	9
4.6 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI	9
4.7 TUTELA DELLA PRIVACY	10
4.8 OMAGGI, REGALIE E ALTRE FORME DI BENEFICI	10
4.9 BENI AZIENDALI E SISTEMI INFORMATICI	11
4.10 SALUTE E SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO	11
5. RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER	12
5.1 DIPENDENTI, COLLABORATORI E PROFESSIONISTI.....	12
5.2 PAZIENTI	14
5.3 FORNITORI E APPALTATORI.....	15
5.4 PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	17
5.5 ENTI ED ASSOCIAZIONI	19
5.6 AUTORITÀ PUBBLICHE DI VIGILANZA E ORGANI DI CONTROLLO	19
5.7 MEDIA	20
5.8 COMUNITÀ, TERRITORIO E AMBIENTE.....	20
6. ATTUAZIONE E CONTROLLO	21
6.1 SEGNALAZIONI.....	21
6.2 SANZIONI.....	21
7. DIFFUSIONE E DIVULGAZIONE DEL CODICE ETICO.....	22

1. Finalità e ambito di applicazione

Il presente Codice Etico (di seguito anche “Codice”) è un documento ufficiale della Casa di Cura “Le Terrazze” S.r.l. (di seguito anche “Casa di Cura” o “Società”) che contiene l’insieme dei valori e dei principi generali di comportamento verso tutti i soggetti con cui entra in relazione per il conseguimento del proprio oggetto sociale (“stakeholder”).

Tale Codice sancisce principi etici e regole di condotta, rilevanti anche ai fini della ragionevole prevenzione dei reati indicati nel D.lgs. 231/2001 in materia di “Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche” e mira a raccomandare, promuovere o vietare determinati comportamenti, al di là e indipendentemente da quanto previsto a livello normativo.

Il Codice Etico è rivolto (“Destinatari del Codice”):

- ai componenti degli organi amministrativi e di controllo;
- ai dipendenti della Casa di Cura con qualsivoglia funzione e qualifica;
- ai collaboratori, professionisti che, in forma individuale o quali componenti di un’associazione professionale, erogano prestazioni di natura sanitaria nell’interesse della Società;
- agli appaltatori e/o fornitori di servizi e/o di prestazioni professionali non connessi all’attività medica e più in generale tutti coloro che operano in nome e/o per conto della Società a qualunque titolo senza distinzioni ed eccezioni.

Sono “destinatari per conoscenza”, tutti coloro che, a vario titolo sono interessati potenzialmente al controllo del Codice (ad esempio i pazienti) o è interesse della Casa di Cura che ne vengano informati sui contenuti (ad esempio fornitori non caratteristici). Si precisa che ai fini del presente Codice per Destinatari non si intendono i destinatari per conoscenza, ma i soggetti individuati nel paragrafo precedente.

L’applicazione del presente Codice rientra tra le responsabilità personali dei Destinatari. Questi, una volta informati, non potranno invocare a giustificazione del proprio

inadempimento la mancanza di conoscenza del Codice o l'aver ricevuto istruzioni contrarie da qualsivoglia livello gerarchico o referente della Casa di Cura.

2. Missione

La Casa di Cura Privata Le Terrazze Srl è un istituto di erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni per il recupero di pazienti con handicap di tipo neurologico, ortopedico, traumatologico, reumatologico, cardiologico e pneumologico.

La Casa di Cura offre la possibilità di ricovero anche a pazienti in gravi condizioni cliniche, fin dal primo momento dell'uscita dallo stato di acuzie (in modo da poter iniziare al più presto il trattamento) per la riduzione al minimo dell'effetto dei danni subiti e la restituzione al malato, con il massimo recupero di autosufficienza consentita, della migliore qualità di vita possibile ed il reinserimento nell'ambito socio-economico.

La Casa di Cura opera in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, quale servizio pubblico rivolto a fornire servizi diagnostici e terapeutici di alta qualità e specializzazione, assumendo come elementi strategici della politica aziendale l'efficacia della cura, la formazione e motivazione del personale, l'ottimizzazione degli investimenti e la razionalizzazione della spesa, l'innovazione e la ricerca scientifica, l'innalzamento del grado di soddisfazione della clientela.

La Casa di Cura eroga, in regime di ricovero ed in regime ambulatoriale, servizi e prestazioni di alta specializzazione nell'ambito della Medicina Riabilitativa comprendenti la diagnosi, la valutazione funzionale, la cura e la riabilitazione di Pazienti affetti da patologie post-acute o croniche invalidanti di natura cardiovascolare, respiratoria e neuromotoria. La suddetta attività ha per riferimento protocolli diagnostici e terapeutici che trovano applicazione pratica in percorsi diagnostici, terapeutici e riabilitativi di carattere plurispecialistico, multidisciplinare e multi Professionale.

L'impegno della Casa di Cura, volto ad assicurare l'erogazione di servizi, programmi riabilitativi e prestazioni all'avanguardia dal punto di vista scientifico e tecnico, al fine di raggiungere un elevato livello di qualità e specificità all'interno del settore in cui opera, ha portato al consolidamento di sezioni di riabilitazione, ad alto livello di specializzazione, dedicate a pazienti con lesioni midollari o esiti di coma.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso consistenti investimenti volti all'innovazione strutturale, tecnologica, organizzativa e gestionale, concentrando le propria attività sulla centralità e sicurezza del paziente, sul miglioramento continuo della qualità assistenziale alla persona e sulla valorizzazione delle risorse umane.

3. Principi etici fondamentali

Le prestazioni sanitarie erogate si ispirano ai principi contenuti nelle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 e del 11.10.94, nonché a quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.5.1995 e dalle successive linee-guida del 4.8.1995 e specificatamente:

- **Uguaglianza e imparzialità:** nella Casa di Cura tutti hanno diritto a ricevere le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione o privilegio per sesso, età, condizione sociale, origine o religione. I comportamenti degli operatori verso i pazienti sono improntati a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia. Agli operatori è fatto divieto d'intrattenere qualsiasi rapporto economico con i pazienti.
- **Continuità:** la Casa di Cura assicura la continuità e la regolarità delle cure, anche attraverso i necessari rapporti con il medico di base o la struttura di provenienza del malato.
- **Diritto di scelta:** il malato, in conformità alla normativa vigente, ha diritto alla libera scelta degli erogatori del servizio.

- **Partecipazione:** l'utente ha diritto ad informazioni esaurienti sulla propria malattia, sulla prognosi e sulla terapia e deve essere messo in grado di esprimere un "consenso informato" prima di essere sottoposto a trattamento. L'utente stesso deve poter accedere a tutte le notizie riguardanti le prestazioni della struttura e le modalità di ammissione e deve poter esprimere, anche attraverso semplici questionari, il gradimento o i suggerimenti migliorativi del servizio.
- **Efficacia ed efficienza:** nella Casa di Cura il ricovero si giustifica solo nel caso le condizioni del paziente richiedano una disponibilità continuativa di prestazioni diagnostiche - terapeutiche - riabilitative e lo stesso ricovero sia considerato appropriato, cioè senza possibilità di alternative, necessario ed efficiente. Le procedure di ammissione contemplano il giudizio sulla suscettibilità a significativi miglioramenti in un ragionevole lasso di tempo, attraverso la somministrazione di un'adeguata terapia con approccio interdisciplinare (di tipo motorio, occupazionale, del linguaggio e cognitivo).
- **Rispetto e tutela dell'utente:** il malato ha diritto al rispetto della sua dignità di persona ed il comportamento di tutto il personale della Casa di Cura è improntato al massimo di cortesia nei riguardi dei pazienti. La Casa di Cura garantisce il diritto del paziente alla riservatezza di tutti i dati che lo riguardano. L'Ufficio di Pubblica Tutela, affidato a persona estranea all'Amministrazione, è posto a garanzia di eliminazione di ogni possibile disservizio o abuso.

4. Principi di condotta

4.1 *Conformità alle leggi*

La Casa di Cura assume come principio imprescindibile nel proprio operare il rispetto di leggi e regolamenti vigenti in Italia ed in particolare a livello regionale e non inizierà o proseguirà nessun rapporto con chi non intenda adottare e rispettare tale principio.

Ai Destinatari viene richiesto di astenersi dal porre in essere o partecipare alla realizzazione di condotte tali che, considerate individualmente o collettivamente, possano integrare un comportamento rilevante di una qualsivoglia fattispecie di reato in generale e, in particolare, contemplata dal D.lgs. 231/01 e successive modifiche e integrazioni.

4.2 *Qualità delle prestazioni e dei servizi*

La Casa di Cura assume come elemento strategico determinante la volontà di erogare prestazioni di qualità in continuo e dinamico miglioramento; persegue questa volontà di eccellenza incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti mediante la diffusione della cultura del cambiamento, attività di formazione e addestramento strutturati che portino all'acquisizione di una visione orientata sempre più a garantire la piena soddisfazione dell'utenza e l'integrità fisica ed il rispetto del paziente.

La Società è impegnata nel continuo miglioramento della qualità dei servizi e dei processi operativi attraverso l'utilizzo di indicatori di prestazione correlati a un sistema di obiettivi, il cui percorso di raggiungimento è periodicamente monitorato, permettendo di individuare le opportune strategie di miglioramento e le eventuali azioni correttive da intraprendere.

La Casa di Cura definisce le modalità di lavoro, pianificando, misurando e migliorando i processi per ridurre gli sprechi, sia dal punto di vista operativo che economico.

La Società ha implementato un Sistema di Gestione Qualità conforme alla norma ISO 9001:2008, che abbraccia l'intera attività svolta di erogazione di servizi di riabilitazione in regime di degenza, di servizi di riabilitazione, specialistici, diagnostici e terapeutici in regime ambulatoriale.

4.3 *Prevenzione del conflitto di interessi*

I Destinatari, nello svolgimento delle loro funzioni, devono sempre e comunque evitare che la loro condotta possa essere fonte di una situazione – anche solo potenziale – di conflitto d'interessi con quello della Casa di Cura e dei pazienti.

Nella conduzione di qualsivoglia attività la Casa di Cura eviterà situazioni ove i soggetti coinvolti nelle transazioni siano, o possano solo apparire, in conflitto di interesse.

Per condotta in conflitto di interessi si intende quella situazione nella quale il Destinatario persegua obiettivi diversi rispetto a quelli che è tenuto a conseguire in base al suo ruolo, incarico ricevuto o obiettivi concordati con la Società.

A titolo esemplificativo e non esaustivo per situazione di conflitto si intende:

- partecipare a decisioni da cui potrebbe derivare un interesse economico e/o finanziario personale, di coniuge, parenti e/o affini entro il secondo grado, con fornitori o concorrenti della Casa di Cura;
- svolgere attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso fornitori, partner o strutture concorrenti della Casa di Cura;
- accettare denaro o favori, anche sotto forma di prestazioni professionali, da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporto di affari con la Casa di Cura;
- compiere atti, concludere accordi e in genere tenere qualsivoglia comportamento che possa, direttamente o indirettamente, causare alla Casa di Cura un danno anche in termini di immagine e di credibilità sul mercato.

Qualora in capo ai Destinatari si verificano situazioni di conflitto con gli interessi della Casa di Cura, anche solo a livello potenziale, questi devono darne immediata notizia all'Organismo di Vigilanza mediante comunicazione scritta astenendosi dal porre in essere qualsiasi condotta riconducibile alla situazione comunicata.

L'Organismo di Vigilanza valuterà il comportamento da tenere nei confronti di detti soggetti ed i provvedimenti da adottare.

4.4 *Informativa gestionale e contabile*

La gestione delle risorse finanziarie deve avvenire nel rigoroso rispetto delle deleghe conferite nonché di eventuali specifiche autorizzazioni per il compimento di particolari operazioni.

Ciascun amministratore, medico e dipendente, collaboratore e fornitore di servizi è tenuto ad operare affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nella contabilità.

Ogni operazione e transazione deve essere correttamente registrata, autorizzata, verificabile per documenti al fine di poter procedere, in ogni momento, a controlli per ricostruire accuratamente l'operazione, anche per ridurre la possibilità di errori interpretativi, attestare le caratteristiche e le motivazioni dell'operazione ed individuare chi ha autorizzato, effettuato, registrato, verificato l'operazione stessa.

Tutti i Destinatari devono assicurare la massima veridicità, trasparenza e completezza delle informazioni, sia verbali che documentali (cartacee e digitali), prodotte nell'ambito dello svolgimento delle attività, ciascuno per la parte di propria competenza e responsabilità.

In particolare, a tutti i soggetti che partecipano alla formazione dei dati contenuti nei bilanci, nelle relazioni aziendali e in tutte le comunicazioni sociali viene richiesto di mantenere una condotta improntata ai principi di correttezza, trasparenza, collaborazione e rispetto delle norme di legge nonché regolamentari vigenti al fine di fornire un'informazione veritiera e corretta in merito alla situazione economica, patrimoniale e finanziaria della Casa di Cura.

La Casa di Cura osserva scrupolosamente le disposizioni di legge e regolamentari relative al rapporto di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale, e ciò con particolare riferimento agli standard qualitativi e procedurali del Servizio Sanitario, nonché alla rendicontazione delle prestazioni e dei rapporti economici in genere.

In particolare, ai Destinatari, è fatto esplicito divieto di:

- erogare prestazioni non necessarie o dichiarare prestazioni non effettivamente erogate;
- utilizzare codici di diagnosi e cura diversi dai codici corrispondenti alla prestazione effettivamente erogata;
- duplicare la fatturazione della medesima prestazione o non emettere note di credito qualora siano state fatturate, anche per errore, prestazioni inesistenti o non finanziabili;
- tenere comportamenti che tendano ad alterare la corretta gestione delle liste d'attesa;
- utilizzare strumenti di persuasione scientifica o di altro genere i cui contenuti siano ingannevoli o comunque non veritieri;
- alterare o manomettere i contenuti della Cartella Clinica in ogni sua parte;
- usufruire per proprie finalità dei progetti, sistemi, procedimenti, metodologie, rapporti o di ogni altra invenzione o attività sviluppata dalla Casa di Cura.

I Destinatari, indipendentemente dall'incarico ricoperto o dalla funzione espletata, qualora vengano a conoscenza di omissioni, falsificazioni o inesattezze nelle registrazioni contabili o negli atti a queste riconducibili, sono tenuti ad informare tempestivamente con adeguati canali comunicativi i propri responsabili che, a loro volta, informeranno dell'accaduto l'Organismo di Vigilanza.

4.5 Correttezza dei flussi finanziari e del denaro contante

E' tassativamente vietata qualsiasi operazione che possa comportare la benché minima possibilità di coinvolgimento della Casa di Cura in vicende di ricettazione, riciclaggio, impiego di beni o denaro di provenienza illecita.

I flussi finanziari devono essere gestiti garantendo la completa tracciabilità delle operazioni, conservando l'adeguata documentazione e sempre nei limiti delle responsabilità assegnate a ciascuno. In particolare, tutti i pagamenti e gli altri trasferimenti fatti da o a favore della Casa di Cura devono essere accuratamente ed integralmente registrati nei sistemi contabili aziendali e devono essere effettuati solo ai soggetti e per le attività contrattualmente formalizzate e/o deliberate dalla Casa di Cura e/o funzionali alla realizzazione dell'oggetto sociale.

La Società mette in atto i necessari controlli per la verifica dell'autenticità del denaro contante incassato e utilizzato nell'ambito delle attività aziendali. E' richiesta tuttavia ai Destinatari la massima diligenza e attenzione nella gestione del denaro contante per garantire che non venga incassato o speso denaro contraffatto.

4.6 Riservatezza delle informazioni

Ogni informazione ed altro materiale di cui i Destinatari vengano a conoscenza od in possesso, in relazione al proprio rapporto di lavoro o professionale, è strettamente riservato e di proprietà esclusiva della Casa di Cura.

E' pertanto imposto ai Destinatari l'obbligo di non rivelare a terzi, se non per motivi inerenti all'esercizio delle proprie funzioni, le informazioni acquisite o di cui comunque siano venuti a conoscenza nello svolgimento della propria attività. E' fatto divieto, inoltre, di avvantaggiarsi personalmente di opportunità di affari di cui si è venuti a conoscenza nel corso dello svolgimento delle mansioni e degli incarichi svolti per la Casa di Cura.

4.7 Tutela della privacy

La Casa di Cura garantisce, in conformità alle disposizioni del regolamento UE 679/2016 e della normativa nazionale applicabile, la riservatezza dei dati personali e delle informazioni e predispone idonee procedure volte a garantire, tra l'altro, l'acquisizione, il trattamento, l'archiviazione e la comunicazione all'esterno di tali informazioni.

4.8 Omaggi, regalie e altre forme di benefici

Al fine di garantire il corretto operato della Casa di Cura, ai Destinatari è assolutamente vietato ricevere o offrire a terzi, specie funzionari della Pubblica Amministrazione, omaggi, regali e qualsiasi tipo di beneficio, sotto qualsiasi forma, sia diretto che indiretto (es. partecipazione gratuita a convegni, promessa di un'offerta di lavoro, etc.) che siano di natura e valore tali da poter essere interpretati come finalizzati ad ottenere un trattamento di favore e, comunque, non in linea con la normale cortesia di affari.

Sono ammesse unicamente forme di regalo di valore trascurabile e comunque non superiore ad € 50,00, purché non finalizzate ad indurre a compiere atti contrari ai doveri d'ufficio. E' in ogni caso vietato accettare omaggi in denaro di qualunque entità essi siano.

E' espressamente vietato esercitare illecite pressioni e/o promettere qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione, ovvero a soggetti incaricati di pubblico servizio e a loro parenti o conviventi allo scopo di indurli al compimento di un atto contrario ai doveri d'ufficio, ivi compreso il favoreggiamento o danneggiamento di una parte in un processo civile, penale o amministrativo con vantaggio diretto o indiretto alla Casa di Cura.

I Destinatari che ricevano da terzi e soprattutto da funzionari della Pubblica Amministrazione doni o altre utilità al di fuori di quelle di modico valore nei termini anzidetti e costituenti pratiche di ordinaria cortesia, sono tenuti ad interrompere immediatamente ogni rapporto con detti terzi e a darne tempestiva comunicazione ai

propri responsabili che provvederanno ad informare dell'accaduto l'Organismo di Vigilanza.

4.9 Beni aziendali e sistemi informatici

I beni aziendali devono essere utilizzati in modo appropriato e conforme all'interesse aziendale, evitando che terzi possano farne un uso improprio.

Ciascun Destinatario è pertanto tenuto ad utilizzare i beni aziendali operando con diligenza, avendo comportamenti responsabili e di tutela dei beni stessi.

L'utilizzo dei sistemi informatici e delle banche dati della Casa di Cura deve avvenire, oltre che in base ai principi di correttezza e onestà, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni rinvenenti nel Documento programmatico sulla sicurezza adottato dalla Casa di Cura, affisso in bacheca e consultabile sul sito web aziendale.

A tale scopo ogni Destinatario è responsabile del corretto utilizzo delle risorse informatiche a lui assegnate così come dei codici di accesso ai sistemi stessi. E' vietato introdursi abusivamente in sistemi informatici protetti da misure di sicurezza così come procurarsi illegalmente o diffondere codici di accesso a sistemi e danneggiare informazioni, dati e programmi informatici.

4.10 Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

La tutela della salute e della sicurezza delle persone è uno degli obiettivi primari della Casa di Cura.

Le attività della Società si svolgono nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro nonché delle specifiche normative di prevenzione applicabili.

La Società si impegna ad assicurare condizioni di lavoro sicure e salutarie, finalizzate alla tutela dell'integrità fisica e morale delle persone che operano negli spazi gestiti dalla Casa di Cura.

La Casa di Cura si impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti i dipendenti e collaboratori, nonché a promuovere la partecipazione dei dipendenti al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza nei confronti di sé stessi, dei colleghi e dei terzi.

Ogni dipendente e collaboratore non deve esporre gli altri a rischi e pericoli che possano provocare danni alla salute e all'incolumità fisica, ricordando che ciascun lavoratore deve agire con l'obiettivo di garantire una gestione efficace della sicurezza e della salute dell'ambiente di lavoro.

5. Rapporti con gli stakeholder

5.1 Dipendenti, collaboratori e professionisti

L'elevata professionalità, competenza, correttezza, cortesia e affidabilità dei dipendenti, dei collaboratori e dei professionisti della Casa di Cura costituiscono un fattore fondamentale per il successo della stessa. La Casa di Cura tutela e promuove il valore delle proprie persone allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascuno.

Per tutelare l'immagine e la reputazione della Casa di Cura è indispensabile che i rapporti siano improntati alla piena trasparenza e correttezza, al rispetto della legge (con particolare riferimento alle disposizioni in tema di reati contro la Pubblica Amministrazione) ed all'indipendenza nei confronti di ogni forma di condizionamento sia interno che esterno.

La Società si impegna, quindi, a selezionare personale particolarmente qualificato e a valorizzarne le competenze mettendo a disposizione delle medesime idonei strumenti di formazione, di aggiornamento professionale e di sviluppo.

Le persone sono reclutate sulla base della loro esperienza, attitudine e competenze. In particolare, per ciascun ruolo, sono stati definiti specifici profili professionali, le relative modalità di selezione, di addestramento e di formazione continua con l'obiettivo di mantenere ed aumentare le competenze e la professionalità delle persone e la qualità erogata. La crescita professionale e gli avanzamenti di carriera sono orientati a garantire la massima correttezza e le pari opportunità, senza alcuna forma di discriminazione. La Casa di Cura, a seguito degli spunti offerti dagli adempimenti richiesti dalla normativa ISO, dagli standard Joint Commission e dalla volontà della Direzione di procedere ad una gestione delle risorse umane dinamica, che tenda sempre più ad una valorizzazione delle stesse, si è dotata, dal 2007, di un metodo di valutazione delle capacità / professionalità del singolo, inteso a garantire, in modo meritocratico, lo sviluppo delle professionalità ed il percorso formativo più opportuno per ciascuno.

La frequenza di corsi di formazione, orientamento o attività di tirocinio pratico presso la Casa di Cura è ammessa sulla base di apposite convenzioni con altri Enti o strutture formative o di singole dimostrate esigenze socio-educative. In presenza di specifiche convenzioni, sottoscritte dai legali rappresentanti della struttura proponente e di quella accettante, la Casa di Cura mette a disposizione personale, servizi e attrezzature per lo svolgimento dello stage o tirocinio pratico secondo quanto specificato in convenzione assicurando, comunque, che le funzioni di assistenza allo stagista/tirocinante siano svolte da idonei referenti in coerenza con il progetto formativo personalizzato.

I medici, dipendenti, dirigenti, collaboratori e consulenti continuativi della Casa di Cura devono:

- impegnarsi a curare le proprie competenze e la propria professionalità, arricchendole con l'esperienza e la collaborazione dei colleghi, assumendo un

atteggiamento costruttivo e propositivo, stimolando la crescita professionale dei propri collaboratori;

- contribuire, mediante un costante e corretto impegno professionale, al raggiungimento e mantenimento degli obiettivi di eccellenza della Casa di Cura nell'erogazione dei servizi sanitari, didattici e scientifici;
- aggiornarsi sulla normativa vigente rispetto ai propri compiti;
- osservare scrupolosamente i precetti previsti dal Codice Deontologico di riferimento nella misura applicabile al loro operato;
- rispettare e salvaguardare i beni di proprietà sociale ed impedirne l'uso fraudolento e improprio;
- utilizzare gli strumenti aziendali in modo funzionale ed esclusivo allo svolgimento delle attività lavorative ed agli scopi autorizzati dalle funzioni interne preposte;
- evitare che la situazione finanziaria personale possa avere ripercussioni sul corretto svolgimento della propria attività lavorativa;
- garantire parità di trattamento a tutti i pazienti.

5.2 *Pazienti*

L'erogazione delle prestazioni viene effettuata garantendo elevati standard di qualità, assicurando ai pazienti cure efficaci, appropriate ed efficienti, nel rispetto della dignità del paziente. Nei rapporti con i pazienti, la Casa di Cura opera con correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

I medici della Casa di Cura devono supportare i pazienti con un'informazione veritiera ed esauriente, commisurata al livello culturale ed alla lingua, sui protocolli clinici di cura adottati e sui servizi forniti, consentendo agli stessi l'assunzione di decisioni consapevoli.

La necessità di ottenere il consenso del paziente a compiere un determinato trattamento medico rappresenta non solo un principio costituzionale, ma anche un elemento

essenziale del contratto d'opera professionale nonché un elemento etico fondamentale nel rapporto medico-paziente.

Mediante la sottoscrizione del consenso il paziente decide liberamente se sottoporsi o meno al trattamento medico proposto a seguito della piena comprensione della diagnosi, dello scopo del trattamento, degli eventuali rischi ad esso associati e delle possibili alternative.

A tale fine la Casa di Cura si impegna:

- a garantire al paziente (o al suo delegato) la più idonea informazione sulla diagnosi, sulla prognosi, sulle prospettive e le eventuali alternative diagnostiche-terapeutiche e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate;
- a non utilizzare strumenti di persuasione, di natura scientifica o di altro tipo, ingannevoli;
- ad assicurare un'adeguata ed esaustiva informazione anche ad utenti stranieri mediante la collaborazione, ove necessaria, di interpreti;
- a vietare l'adozione di comportamenti favorenti disparità di trattamento o posizioni privilegiate nell'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- ad acquisire, trattare ed archiviare tutte le informazioni, con particolare riguardo ai dati sensibili, nel rispetto della riservatezza delle stesse, in conformità con la legislazione vigente in materia ed in linea con i requisiti di tracciabilità, chiarezza, accuratezza, appropriatezza, veridicità, tempestività della registrazione, integrità, riservatezza, pertinenza e completezza.

5.3 *Fornitori e appaltatori*

Le relazioni con i fornitori della Casa di Cura sono improntate al rispetto dei principi di correttezza, trasparenza, imparzialità ed indipendenza e sono oggetto di costante ed attento monitoraggio da parte della stessa.

Nella selezione dei fornitori di qualsiasi natura, la Casa di Cura adotta criteri di valutazione comparativa idonei ad individuare il miglior contraente, in ragione della qualità

del bene/servizio rapportata al miglior prezzo o all'offerta più vantaggiosa. In particolare, la selezione viene effettuata solo dalle funzioni aziendali a ciò preposte sulla base delle caratteristiche tecniche, qualitative del prodotto/servizio/apparecchiatura che si intende acquisire, nonché sulla base dell'adeguatezza, della competitività tecnologica ed economica, dell'affidabilità e della disponibilità del fornitore.

In nessun caso un fornitore dovrà essere preferito ad altro in ragione di rapporti personali, favoritismi o altri vantaggi, diversi da quelli dell'esclusivo interesse e beneficio della Casa di Cura.

In particolare, nella conduzione di trattative d'affari con aziende farmaceutiche, informatori farmaceutici, grossisti farmaceutici, farmacie o chiunque altro produca, venda o promuova qualunque farmaco, presidio medico chirurgico e/o dispositivo medico prescrivibile ai pazienti o nelle fasi di selezione e acquisto dei suddetti prodotti, i Destinatari devono:

- avere come unico interesse quello della tutela della salute e del benessere psico-fisico dei pazienti;
- mantenere rapporti e condurre trattative in modo da creare una solida base per relazioni reciprocamente convenienti e di lunga durata nell'interesse della società;
- segnalare immediatamente qualsiasi tentativo o caso di immotivata alterazione dei normali rapporti;
- rifiutare beni e servizi da soggetti esterni o interni a fronte dell'ottenimento di notizie riservate o dell'avvio di azioni o comportamenti volti a favorire tali soggetti, anche nel caso non via siano ripercussioni dirette per la Casa di Cura.

La Casa di Cura si impegna ad adottare criteri di conferimento degli incarichi e dei mandati ai fornitori di servizi professionali non connessi all'attività medica ispirati a principi di competenza, economicità, trasparenza e correttezza. Più in particolare, i compensi e/o le somme corrisposte agli assegnatari di incarichi di natura professionale dovranno essere adeguatamente proporzionati all'attività svolta, anche in considerazione delle condizioni di mercato. I pagamenti non potranno essere effettuati ad un soggetto diverso dalla parte contrattuale.

5.4 *Pubblica Amministrazione*

Nei rapporti, diretti o mediati, con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione la Società impronta la propria condotta alla massima lealtà e cooperazione.

Per interlocutori della Pubblica Amministrazione si intendono i pubblici dipendenti, gli interlocutori commerciali privati nel caso di enti concessionari di pubblico servizio, i medici di medicina generale e gli Istituti universitari. Tutte le attività e le trattative condotte in nome e/o per conto della Casa di Cura sono improntate ai principi di onestà e trasparenza in modo da garantire e proteggere l'immagine e la reputazione della Casa di Cura. I rapporti con gli interlocutori della Pubblica Amministrazione devono essere gestiti soltanto dai soggetti a ciò espressamente delegati.

Più specificamente:

- non è assolutamente consentito offrire denaro o doni a dirigenti, funzionari o dipendenti della Pubblica Amministrazione o a loro parenti, sia italiani che di altri Paesi, salvo che si tratti di doni o utilità d'uso di modico valore;
- si considerano atti di corruzione sia i pagamenti illeciti fatti direttamente dalla Casa di Cura o da loro dipendenti, sia i pagamenti illeciti fatti tramite persone che agiscono per conto della Casa di Cura sia in Italia che all'estero;
- si proibisce di offrire o di accettare qualsiasi oggetto, servizio, prestazione o favore di valore per ottenere un trattamento più favorevole in relazione a qualsiasi rapporto intrattenuto con la Pubblica Amministrazione;
- quando è in corso una qualsiasi trattativa d'affari, richiesta o rapporto con la Pubblica Amministrazione, il personale incaricato non deve cercare di influenzare impropriamente le decisioni della controparte, comprese quelle dei funzionari che trattano o prendono decisioni per conto della Pubblica Amministrazione;
- se la Casa di Cura utilizza un soggetto "terzo" per essere rappresentata nei rapporti verso la Pubblica Amministrazione, si dovrà prevedere, nel contratto che regola i rapporti tra le parti, che tale soggetto "terzo" dovrà attenersi alla indicazioni previste dal presente Codice;

- la Casa di Cura non dovrà farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da altro soggetto “terzo” quando si possano creare conflitti d’interesse;
- nel corso di una trattativa d’affari, richiesta o rapporto commerciale con la Pubblica Amministrazione non vanno intraprese (direttamente o indirettamente) le seguenti azioni: esaminare o proporre opportunità di impiego e/o commerciali che possano avvantaggiare dipendenti della Pubblica Amministrazione a titolo personale; sollecitare o ottenere informazioni riservate che possano compromettere l’integrità o la reputazione di entrambe le parti.

Per quanto riguarda l'erogazione di fondi pubblici:

- non è consentito utilizzare o presentare dichiarazioni e documenti attestanti fatti e notizie non vere ovvero omettere informazioni per conseguire, a vantaggio o nell'interesse proprio e/o della Società, contributi, finanziamenti o altre erogazioni concesse, a qualsiasi titolo, dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea;
- è fatto esplicito divieto di utilizzare contributi, finanziamenti o altre erogazioni, comunque denominate, concesse alla Società dallo Stato, da un Ente Pubblico o dall'Unione Europea per scopi diversi da quelli per i quali gli stessi siano stati assegnati.

Per quanto riguarda la partecipazione a bandi di gara per l’ottenimento di finanziamenti occorre:

- operare seguendo i principi di correttezza, trasparenza e buona fede;
- valutare la congruità e fattibilità delle prestazioni richieste al momento dell’esame del bando di gara;
- intrattenere relazioni chiare e corrette con il funzionari della Pubblica Amministrazione incaricati.

In caso di aggiudicazione del finanziamento occorre garantire il chiaro e corretto svolgimento di quanto previsto nel bando ed il diligente e puntuale adempimento degli obblighi contrattuali, anche nei confronti di terze parti coinvolte.

Ogni operazione erogata dal SSN deve essere legittima, congrua e adeguatamente documentata al fine di poter procedere in ogni momento a controlli che consentano di verificarne le caratteristiche e le motivazioni e di individuare i soggetti che hanno autorizzato, effettuato, registrato e verificato l'operazione.

5.5 *Enti ed Associazioni*

La Casa di Cura 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 beneficio e che coinvolgano un notevole numero di destinatari.

Le eventuali sponsorizzazioni saranno subordinate alla valutazione della qualità/positività dell'evento oggetto della stessa ed alla meritoria attività svolta dagli organizzatori. Tali valutazioni spettano al CdA.

5.6 *Autorità pubbliche di vigilanza e organi di controllo*

Le comunicazioni, le segnalazioni e le risposte a richieste inviate alle Autorità pubbliche di vigilanza o agli organi di controllo devono essere predisposte nel rispetto dei principi di completezza, integrità, oggettività e trasparenza.

In occasione di verifiche o ispezioni, i Destinatari devono adottare un atteggiamento di massima disponibilità e collaborazione. E' vietato esporre fatti non rispondenti al vero ovvero occultare, con mezzi fraudolenti, in tutto o in parte, fatti da comunicare alle Autorità ed è severamente vietato ostacolare consapevolmente, in qualsiasi forma, le funzioni delle Autorità pubbliche di vigilanza o agli organi di controllo.

Al fine di impedire situazioni di conflitto d'interessi e garantire la massima trasparenza nello svolgimento delle attività ispettive, i rapporti con le autorità pubbliche e gli organi di controllo devono essere gestiti solo dalle funzioni aziendali a ciò espressamente delegate.

5.7 *Media*

Le informazioni che vengono diffuse dalla Casa di Cura sono complete, trasparenti, comprensibili ed accurate. La Casa di Cura si impegna a instaurare rapporti di piena collaborazione con tutti gli organi di informazione, senza discriminazioni, nel rispetto dei reciproci ruoli e delle esigenze di riservatezza commerciale, al fine di rispondere alle loro esigenze informative.

I rapporti con i media sono gestiti esclusivamente dai soggetti a ciò espressamente delegati. I Destinatari sono tenuti al rispetto di tali procedure e non possono divulgare informazioni alla stampa, ad eccezione di quelle a carattere esclusivamente medico-scientifico, senza la necessaria delega del CdA.

5.8 *Comunità, territorio e ambiente*

La Casa di Cura, nel soddisfare il bisogno di salute della comunità, promuove un rapporto costruttivo e trasparente con gli attori del territorio, con il sistema delle cure primarie, con la rete dei servizi socio-sanitari e con il terzo settore. La Casa di Cura facilita processi di divulgazione scientifica e mantiene un atteggiamento di apertura e interesse verso il progresso scientifico e si dimostra disponibile a intraprendere collaborazioni e convenzioni con università e centri di ricerca scientifica.

Le attività della Casa di Cura sono condotte in conformità alle leggi relative alla salvaguardia dell'ambiente e la stessa si impegna a promuovere, nell'ambito delle proprie strutture, un uso razionale delle risorse e un'attenzione alla ricerca di soluzioni innovative per garantire il risparmio energetico.

6. Attuazione e controllo

All'Organismo di Vigilanza, nominato ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 per l'attuazione del modello di organizzazione e gestione aziendale, è demandato il controllo sul rispetto delle norme del presente Codice Etico: nello svolgimento di tale funzione attiverà le procedure necessarie per le verifiche ritenute opportune.

La Casa di Cura si impegna ad attivare idonee procedure, linee guida e/o istruzioni per assicurare che i valori qui indicati siano rispecchiati dai comportamenti concreti di tutti i Destinatari e a diffondere i contenuti del Codice mediante apposite attività di comunicazione secondo i mezzi e le procedure ritenuti più idonei dalle competenti Funzioni aziendali. Il Codice è disponibile per tutti gli stakeholder sul sito web aziendale www.cinicaleterrazze.com ed è liberamente scaricabile, oppure è possibile richiedere una copia del codice all'indirizzo e-mail odv@clinicaleterrazze.com.

La Casa di Cura si impegna ad attivare un piano di formazione periodica sulle tematiche relative al Codice.

6.1 *Segnalazioni*

Le presunte violazioni del Codice possono essere segnalate all'Organismo di Vigilanza, all'indirizzo e-mail odv@clinicaleterrazze.com, il quale provvederà a valutare la segnalazione impegnandosi ad assicurare la riservatezza dell'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge. Le segnalazioni presentate in buona fede non potranno comportare ripercussioni negative ai danni del segnalante, anche nel caso in cui le stesse dovessero risultare infondate.

6.2 *Sanzioni*

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

Per dipendenti e/o dirigenti il rispetto del Codice Etico è parte integrante delle condizioni che regolano i rapporti di lavoro nella Casa di Cura e ogni violazione al presente Codice, comporterà l'adozione di provvedimenti disciplinari, proporzionati alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa, nel rispetto delle disposizioni contenute nei contratti di lavoro applicabili (in Italia della disciplina di cui all'art. 7 della Legge 20 maggio 1970, n. 300).

Per quanto riguarda gli altri Destinatari del Codice, la violazione delle disposizioni ivi incluse comporta l'adozione di provvedimenti proporzionati alla gravità o recidività della mancanza o al grado della colpa, sino alla risoluzione dei contratti in essere con gli stessi per giusta causa ovvero per inadempimento dei soggetti pocanzi indicati.

Ferme restando le sanzioni previste da provvedimenti normativi per violazioni di disposizioni in essi contenute, la Casa di Cura stabilisce le sanzioni che adotterà nei confronti dei Destinatari che abbiano tenuto comportamenti contrari alle indicazioni del Codice, da irrogarsi secondo il criterio di proporzionalità, in base alla gravità ed intenzionalità dell'infrazione commessa, tenendo anche conto dell'eventuale reiterazione degli inadempimenti e/o violazioni commesse.

7. Diffusione e divulgazione del Codice Etico

La Casa di Cura si impegna a comunicare a tutti i soggetti Destinatari i valori e i principi contenuti nel Codice e a garantirne la diffusione interna ed esterna mediante:

- distribuzione a tutti i componenti degli Organi Sociali, ai medici ed ai dipendenti;
- affissione in un luogo accessibile;
- pubblicazione sul sito internet aziendale.

Tutto il personale medico e dipendente, gli amministratori, i sindaci, i revisori, i consulenti e i principali fornitori devono prendere visione del Codice ed impegnarsi a seguire le prescrizioni e le regole in esso contenute.

Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24/06/2011.