

CAMEDI s.r.l. - C.f. e P.iva 05920700969

Codice etico-comportamentale

D.Lgs n. 231/2001
Legge Regionale della Lombardia n. 33/2009, art. 13-bis
D.G.R. della Lombardia n° IX/3856 del 25/7/2012

IL CODICE ETICO - (ETHICAL CODE)

INDICE

PARTE PRIMA: i valori di CAMEDI

- Art. 1 – Il diritto alla salute e la centralità della persona
- Art. 2 – L'eguaglianza formale e sostanziale
- Art. 3 – Il Rispetto della legge e delle normative vigenti
- Art. 4 – L'Onestà e la correttezza dei comportamenti
- Art. 5 – Dovere d'imparzialità
- Art. 6 – Continuità delle prestazioni e dei servizi
- Art. 7 – Partecipazione, trasparenza e comunicazione
- Art. 8 – La tutela della riservatezza
- Art. 9 – La qualità del servizio
- Art. 10 – La semplificazione delle procedure e la facilità di relazione
- Art. 11 – L'importanza dell'informazione
- Art. 12 – La collaborazione con altri professionisti ed enti del SSN
- Art. 13 – la diffusione del *Codice Etico-Comportamentale* e l'*Organismo di Vigilanza*

PARTE SECONDA: la centralità del paziente e il governo clinico

- Art. 14 – La centralità del paziente nell'attività di CAMEDI
- Art. 15 – Il governo clinico
- Art. 16 – La libertà di cura e il consenso informato
- Art. 17 – L'assistenza del paziente
- Art. 18 – I reclami del paziente
- Art. 19 – I diritti del paziente minorenne
- Art. 20 – L'accesso alle prestazioni sanitarie e ai servizi ospedalieri

PARTE TERZA: la valorizzazione delle risorse umane

- Art. 21 – Le risorse umane
- Art. 22 – L'integrità fisica e morale
- Art. 23 – La formazione continua del personale

PARTE QUARTA: i rapporti esterni

- Art. 24 – I rapporti con i fornitori
- Art. 25 – I rapporti con i dipendenti, collaboratori e consulenti
- Art. 26 – I rapporti con la Pubblica Amministrazione

PARTE QUINTA: le disposizioni finali

- Art. 27 – Le disposizioni sanzionatorie

Premessa al Codice Etico-Comportamentale

La società CAMEDI s.r.l. è stata costituita nel novembre dell'anno 2007 con l'obiettivo di rispondere ai bisogni di cura del paziente – dall'infanzia fino alla terza età – mediante un'offerta completa e personalizzata di servizi e trattamenti.

CAMEDI e il suo selezionato team di medici e professionisti del mondo sanitario – farmacisti, psicologi, fisioterapisti, igienisti, infermieri e logopedisti – si pongono l'obiettivo di essere un vero e proprio punto di riferimento per garantire il benessere dei propri pazienti e dei loro familiari. A tal fine, oltre alla cura della persona e della sua salute, sono considerati di primaria importanza i profili relazionali tra struttura sanitaria, medici, pazienti e famigliari

CAMEDI quindi pone la massima attenzione all'instaurazione di una corretta, completa e professionale relazione medico-paziente basata sulla fiducia, sull'ascolto e sulla competenza professionale.

CAMEDI cura la qualità complessiva della propria struttura e dei propri processi e pertanto s'impegna a conseguire le certificazioni di qualità (attualmente ha ottenuto dal TUV Hessen la prestigiosa Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 come Centro Medico Polispecialistico).

La cura del paziente e le garanzie di centralità del medesimo nel processo di cura costituiscono quindi il primario valore etico al quale CAMEDI e i suoi professionisti ispirano la propria attività.

CAMEDI con l'adozione del Codice Etico-Comportamentale, composto dal Codice Etico (Ethical Code) e dal Modello di Organizzazione (Compliance Program), intende dotarsi degli strumenti preventivi di compliance previsti dal D.Lgs n. 231\2001, nonché richiamati dall'art. 13-bis della Legge Regionale della Lombardia n. 33\2009 e in particolare dalla D.G.R. della Lombardia n° IX/3856 del 25/7/2012 relativa ai requisiti d'accreditamento.

PARTE PRIMA

I valori di CAMEDI

Art. 1 – Il diritto alla salute e la centralità della persona

CAMEDI riconosce e promuove la salute come diritto fondamentale di ogni individuo.

L'attività di CAMEDI si conforma al diritto alla salute, così come delineato dall'art. 32 della Costituzione Italiana, ponendo sempre al centro l'essere umano.

CAMEDI ispira la propria attività ponendo sempre il paziente al centro di ogni sua scelta e azione, secondo i principi di cui alla parte seconda del presente codice.

Ogni individuo deve essere trattato con rispetto e dignità e tutte le interazioni devono essere condotte nel pieno rispetto di ciascuno.

Il principio della centralità dell'essere umano ha valenza interna ed esterna, ossia deve ispirare tutti i rapporti, sia dei dipendenti e collaboratori con i portatori di interessi (pazienti, fornitori, università, ecc) sia dei dipendenti e collaboratori tra loro.

CAMEDI non tollera alcun atto di scortesia, prevaricazione, molestia, abuso o aggressione venga attuato su assistiti, dipendenti o collaboratori.

CAMEDI riconosce l'importanza della valorizzazione professionale di tutti gli operatori, ad ogni livello e per ogni genere di mansione da essi svolta, secondo i principi enunciati nella parte terza del presente codice.

Art. 2 – L'eguaglianza formale e sostanziale

CAMEDI si riconosce nel principio di eguaglianza come sancito dall'art. 3 della Costituzione, sia in senso formale che sostanziale.

CAMEDI riconosce il diritto di tutti i cittadini di perseguire uno stato di benessere che sia il più ampio possibile compatibilmente con la propria condizioni fisica e psichica. CAMEDI si impegna a garantire l'accesso ai servizi da parte dei pazienti senza alcuna distinzione, né discriminazione, tenendo conto delle condizioni personali di ciascuno.

A tale principio devono conformarsi tutti i rapporti con i portatori di interessi.

I servizi di CAMEDI devono essere erogati assicurando eguale accesso a ciascuno, senza alcuna

discriminazione di genere, etnia, religione e opinioni politiche, evitando qualsiasi discriminazione e assicurando parità di trattamento.

CAMEDI, ove occorra, potrà avvalersi di interpreti e mediatori culturali per assicurare adeguate informazioni anche agli utenti stranieri.

Art. 3 – Il Rispetto della legge e delle normative vigenti

CAMEDI riconosce quale valore assoluto la legalità.

Nello svolgimento delle proprie attività, quindi, opera nel rispetto delle norme internazionali, nazionali e regionali vigenti.

CAMEDI non intrattiene né mantiene, a nessun titolo, alcun rapporto personale o professionale con chi non condivida questo principio.

CAMEDI non accetta di poter perseguire un vantaggio o un qualsiasi profitto a mezzo di condotte, dolose o colpose, che si pongano in contrasto con le norme di legge, in particolare con le norme in materia penale.

Art. 4 – L'Onestà e la correttezza dei comportamenti

CAMEDI e i suoi collaboratori improntano la propria attività al valore dell'onestà.

L'utile personale o aziendale non può pertanto, in alcun modo, giustificare condotte contrarie ai principi di correttezza, lealtà e di buona fede o che violino le norme vigenti.

Chiunque abbia relazioni con i pazienti non deve mai approfittare di eventuali situazioni di debolezza o ignoranza.

Deve essere evitata – o quantomeno resa palese ai propri referenti – ogni eventuale situazione di conflitto di interessi, anche potenziale.

CAMEDI non tollera che un proprio dipendente, un amministratore o un collaboratore possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebito da informazioni conosciute e/o relazioni intraprese durante e/o in ragione dello svolgimento della propria attività.

Art. 5 – Dovere d'imparzialità

Nei centri CAMEDI non sono tollerati favoritismi per nessuna ragione o causa nell'erogazione dei servizi sanitari.

CAMEDI è impegnata nell'erogazione il più tempestiva possibile delle prestazioni sanitarie, compatibilmente con le condizioni di salute del paziente.

Art. 6 – Continuità delle prestazioni e dei servizi

CAMEDI è impegnata per garantire la continuità nell'erogazione dei servizi per tutto il tempo necessario alla soluzione dei problemi che hanno portato il paziente a recarsi presso i centri CAMEDI.

CAMEDI assicura pertanto continuità e regolarità nell'erogazione dei propri servizi. Ogni situazione di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio è espressamente regolata dalla vigente normativa. In tali casi CAMEDI adotta le misure più adeguate al caso specifico volte ad arrecare il minor disagio possibile ai portatori di interesse.

Art. 7 – Partecipazione, trasparenza e comunicazione

CAMEDI assicura la partecipazione dei portatori di interesse in ogni processo aziendale. A tal fine garantisce a ciascuno di loro il diritto di accesso alle informazioni sulla base del principio di trasparenza e delle disposizioni legislative e regolamentari vigenti.

I centri CAMEDI garantiscono la trasparenza nei confronti dei cittadini e si obbligano a prestare la massima attenzione a eventuali reclami e proposte da parte degli utenti stessi.

CAMEDI riconosce l'importanza della comunicazione e si impegna pertanto ad adottare tutte le iniziative volte ad informare la collettività.

Art 8 – La tutela della riservatezza

CAMEDI riconosce e tutela, nella misura più ampia possibile, il diritto alla riservatezza.

CAMEDI garantisce pertanto la riservatezza dei dati personali e in particolare dei dati sensibili, in conformità con la normativa vigente.

Art. 9 – La qualità del servizio

CAMEDI considera fondamentale garantire un'elevata qualità dei servizi sanitari erogati.

A tal fine, gli operatori di CAMEDI sono tenuti ad adottare una diligenza adeguata nello svolgimento delle proprie prestazioni professionali.

Art. 10 – La semplificazione delle procedure e la facilità di relazione

CAMEDI riconosce il valore e l'importanza della chiarezza e intelligibilità delle relazioni professionali e contrattuali. Pertanto impronta la propria attività alla semplificazione dei procedimenti e delle procedure, al fine di garantire al paziente la maggior facilità possibile di relazione con la struttura sanitaria e con i suoi professionisti.

La semplicità e la chiarezza sono riconosciute da CAMEDI come valori non soltanto nella relazione con i pazienti, ma anche nei rapporti contrattuali con professionisti, fornitori e portatori d'interesse a qualsiasi titolo.

Art. 11 – L'importanza dell'informazione

In armonia con il principio di partecipazione e di trasparenza, CAMEDI assicura l'informazione verso l'esterno delle prestazioni sanitarie erogabili e delle relative modalità di accesso.

L'informazione deve essere fornita con strumenti diversificati e il suo contenuto deve essere agevolmente comprensibile al cittadino.

CAMEDI s'impegna ad assicurare il monitoraggio della domanda dei cittadini e la rilevazione del gradimento dei servizi, al fine di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata.

I risultati di tali attività saranno portati, periodicamente a conoscenza degli utenti, quale momento d'attuazione del principio di trasparenza.

Art. 12 – La collaborazione con altri professionisti ed enti del SSN





CAMEDI riconosce e s'impegna a valorizzare, promuovere e coordinare la collaborazione e cooperazione, a vario titolo, con l'attività svolta da altri enti e professionisti afferenti al Servizio Sanitario Nazionale, nel rispetto delle reciproche competenze.

Tali relazioni sono considerate di primaria importanza per garantire la più ampia tutela possibile del diritto alla salute dei pazienti afferenti ai centri CAMEDI.

Art. 13 – la diffusione del *Codice Etico-Comportamentale* e l'*Organismo di Vigilanza*

CAMEDI garantisce la più ampia diffusione, interna ed esterna, del Codice Etico-Comportamentale, costituito dal Codice Etico e dal Modello di Organizzazione, facendone conoscere il contenuto a tutti i portatori d'interesse che interagiscono con la stessa.

In particolare adotta a tal fine le seguenti iniziative:

-  distribuzione del Codice, con relativa sottoscrizione dell'impegno a rispettarne le previsioni, a tutti i componenti degli organi sociali e a tutto il personale che a qualunque titoli collabori con CAMEDI;
-  affissione di copie del presente Codice presso la sede aziendale in luoghi accessibili e visibili da parte di chiunque;
-  pubblicazione sul sito internet della Società e sulla sezione intranet aziendale;
-  inserimento nei contratti con i soggetti terzi, ivi compresi i fornitori, di specifiche clausole che qualifichino come inadempimento contrattuale grave il mancato rispetto dei principi etici previsti dal presente Codice.

Camedidi affida inoltre il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del proprio modello organizzativo, nonché di proporre l'eventuale aggiornamento a un Organismo di Vigilanza dotato di

autonomi poteri d'iniziativa e controllo, come disciplinato più nel dettaglio nel modello organizzativo. Della presenza dell'Organismo di vigilanza è data pubblicità ai portatori d'interesse nelle stesse forme del presente Codice.

PARTE SECONDA

La centralità del paziente e il governo clinico

Art. 14 – La centralità del paziente nell'attività di CAMEDI

CAMEDI ispira la propria attività ponendo sempre il paziente al centro di ogni sua scelta e azione.

Il paziente ha diritto di ottenere dal medico che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito al suo stato di salute, sui provvedimenti proposti e quelli alternativi.

I pazienti devono essere coinvolti nelle scelte riguardanti la loro salute, in particolare essi debbono essere messi nelle condizioni di poter:

- a) porre liberamente domande su questioni che li riguardino o su informazioni che essi non abbiano compreso;
- b) prendere la decisione che essi ritengano migliore per la propria salute e la propria vita;
- c) partecipare consapevolmente ad ogni aspetto del loro percorso di terapia, compresa la dimissione e i successivi trattamenti.

CAMEDI ritiene fondamentale e adotta tutte le misure utili affinché i pazienti trattino gli altri pazienti, il personale e le strutture dell'Ente con rispetto e dignità.

Art. 15 – Il governo clinico

CAMEDI riconosce la validità dei più moderni metodi del governo clinico, di cui si avvale per la sua stessa organizzazione, ponendo al centro della valutazione di efficacia ed efficienza del sistema, il soddisfacimento dei bisogni di salute e benessere del paziente.

Art. 16 – La libertà di cura e il consenso informato

CAMEDI s'impegna a garantire la massima libertà di autodeterminazione del paziente in ordine alle scelte relative alla propria salute.

Tutte le attività che coinvolgono il paziente sono oggetto di informazione personale e di consenso da parte del paziente.

I pazienti devono ricevere informazioni adeguate per permettere loro di prendere decisioni consapevoli sulla propria salute. Tali informazioni devono essere fornite ai pazienti in maniera chiara e comprensibile, in un ambiente che incoraggi e stimoli la comunicazione aperta con il medico.

Ai pazienti deve essere concesso un tempo sufficiente per riflettere su tali informazioni prima di dare il consenso.

I pazienti possono cambiare decisione in qualsiasi momento, le conseguenze di tale cambiamento devono essere adeguatamente rappresentate dal professionista e devono essere oggetto di un'esplicita assunzione personale di responsabilità da parte del paziente in merito alle terapie proposte e/o in corso, nonché delle eventuali conseguenze della propria scelta. Il diritto dei pazienti a ricercare una seconda valutazione clinica deve essere rispettato.

I pazienti hanno diritto di accedere alle informazioni contenute nella loro cartella clinica secondo le vigenti normative. Il personale qualificato di CAMEDI è disponibile ad aiutare il paziente a capire i contenuti della cartella clinica conformemente alla rispettive competenze professionali.

I pazienti hanno il diritto, ove occorra, che sia individuata un'altra persona per agire a loro nome e in loro conto o a loro supporto, anche per quanto concerne le scelte in materia di salute. Di tale facoltà, prevista dal nostro Ordinamento, CAMEDI dà ampia informazione ai pazienti e ai loro familiari o conviventi, in particolare con riguardo alla figura dell'amministratore di sostegno.

Art. 17 – L’assistenza del paziente

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

Art. 18 – I reclami del paziente

Il paziente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati. Egli ha altresì diritto di essere informato sull'esito degli stessi.

CAMEDI si impegna a fornire strumenti al fine di consentire agli utenti e a tutti i portatori di interesse di segnalare disfunzioni e disservizi.

Le segnalazioni devono essere sempre valutate e delle risultanze delle stesse deve essere data comunicazione al suo autore.

Art. 19 – I diritti del paziente minorenne

CAMEDI riconosce il diritto del minorenne a un’assistenza particolare, adeguata alla sua età e alle sue facoltà, tesa a favorire il suo pieno sviluppo e la sua completa maturazione, sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale.

I bambini e gli adolescenti afferenti ai centri CAMEDI hanno diritto a un rapporto riservato e personale con i medici e con il personale infermieristico, che consenta loro di comprendere le proprie condizioni di salute e le relative terapie, di esprimere i propri disagi e le proprie sofferenze, come anche le proprie opinioni con il maggiore grado di libertà possibile.

Ai bambini deve essere assicurato il mantenimento dei rapporti con la loro famiglia e in particolare con coloro che esercitano la potestà genitoriale, i quali devono sempre essere messi nella condizioni di partecipare alle scelte che riguardano il minorenne.

Art. 20 – L’accesso alle prestazioni sanitarie e ai servizi ospedalieri

L’accesso alle prestazioni sanitarie di CAMEDI deve avvenire sulla base dei criteri di priorità definiti dall’ordinamento, nel rispetto delle norme e dei regolamenti specifici.

Nel momento dell’accesso del paziente, i sanitari si impegnano a:

- a) instaurare una relazione con il paziente tale da limitare i suoi disagi e da metterlo in grado di esprimere liberamente i propri bisogni;
- b) curare l'accoglienza del paziente in ragione delle sue condizioni;
- c) fornire tutte le informazioni affinché l'utenza faccia un corretto utilizzo dei servizi offerti;
- d) ascoltare e comprendere le aspettative ed i bisogni dei pazienti, avuto riguardo alla loro personale condizione fisica e mentale.

PARTE TERZA

La valorizzazione delle risorse umane

Art. 21 – Le risorse umane

Le risorse umane costituiscono un fattore indispensabile e di fondamentale importanza per il raggiungimento degli obiettivi di CAMEDI.

La gestione delle risorse umane è fondata sul rispetto della personalità e professionalità di ciascuno nel quadro generale della vigente normativa.

Per questo motivo, CAMEDI tutela e promuove il valore delle risorse umane ai diversi livelli di professionalità allo scopo di migliorare ed accrescere il patrimonio e le conoscenze delle competenze possedute da ciascun collaboratore.

CAMEDI si impegna a fare in modo che nei rapporti con i propri collaboratori sia sempre salvaguardato il valore professionale.

Art. 22 – L'integrità fisica e morale

CAMEDI protegge l'integrità psico-fisica dei suoi dipendenti e collaboratori, e garantisce condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale ed ambienti di lavoro sicuri e salubri.

Non sono tollerate richieste o azioni da parte di chicchessia volte ad indurre le persone ad agire contro la legge e il Codice Etico-Comportamentale, o ad adottare comportamenti lesivi delle convinzioni e preferenze morali e personali di ciascuno.

L'attività lavorativa presso CAMEDI dev'essere ispirata al reciproco rispetto tra colleghi di lavoro.

Nell'ambito della loro attività professionale, i dipendenti e collaboratori di CAMEDI sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico-Comportamentale, i regolamenti interni e le procedure di qualità.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse di CAMEDI può giustificare una condotta non coerente con le norme previste dal Codice Etico-Comportamentale ed in contrasto con la normativa vigente.

È consentito accettare doni o altre forme di omaggio, solo se di modico valore e tali da non poter essere interpretati come eccedenti le normali pratiche di cortesia, o comunque rivolti ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile ai servizi erogati da CAMEDI.

Art. 23 – La formazione continua del personale

CAMEDI promuove il miglioramento delle competenze dei propri dipendenti e collaboratori anche attraverso una formazione mirata, mettendo a disposizione strumenti informativi e formativi con l'obiettivo di valorizzare le specifiche competenze e conservare il valore professionale del personale. La formazione è fornita sulla base di specifiche esigenze di sviluppo professionale.

CAMEDI considera la formazione importante fattore di crescita e valorizzazione del capitale umano.

PARTE QUARTA

I rapporti esterni

Art. 24 – I rapporti con i fornitori

I processi di approvvigionamento sono improntati, nel pieno rispetto del principio di legalità, secondo principi di uguaglianza, trasparenza e concorrenza.

Nelle politiche d'acquisto CAMEDI ha l'obiettivo di approvvigionarsi di prodotti, materiali, opere e servizi alle condizioni più vantaggiose in termini di rapporto qualità-prezzo improntati alla concessione delle pari opportunità per ogni fornitore, non precludendo ad ogni potenziale fornitore, in possesso dei necessari requisiti, la possibilità di competere per offrire i propri prodotti/servizi.

Gli incaricati agli acquisti non devono accettare alcun regalo o altra utilità che possa creare imbarazzo, condizionare le loro scelte o far sorgere il dubbio che la loro condotta non sia trasparente o imparziale nell'interesse di CAMEDI e quindi della qualità dei servizi offerti agli utenti.

Art. 25 – I rapporti con i dipendenti, collaboratori e consulenti

I dipendenti e collaboratori a qualunque titolo ed i consulenti di CAMEDI sono tenuti, nell'esecuzione del rapporto contrattuale instaurato o dell'incarico ricevuto, a comportarsi con correttezza, buona fede e lealtà, rispettando le previsioni del presente Codice Etico-Comportamentale.

CAMEDI procede all'individuazione dei collaboratori e dei consulenti con assoluta imparzialità, autonomia ed indipendenza di giudizio senza accettare alcun condizionamento, privilegiando la competenza professionale, la correttezza e puntuale esecuzione delle obbligazioni contrattuali e degli incarichi affidati.

Art. 26 – I rapporti con la Pubblica Amministrazione

Nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, CAMEDI rispetta la normativa comunitaria, nazionale, internazionale e si attiene ai principi e alle disposizioni del Codice Etico-Comportamentale.

In generale, i rapporti con la Pubblica Amministrazione o con gli Enti che svolgono attività di carattere pubblicistico devono espletarsi con la massima correttezza, integrità, imparzialità e indipendenza.

Nell'ambito dei suddetti rapporti è vietato promettere, erogare o ricevere favori, e benefici di qualsiasi natura.

Sono ammessi unicamente regali di cortesia nel rispetto delle disposizioni che regolano l'impiego alle dipendenze della Pubblica Amministrazione e in particolare quelle previste dal D.P.R. n. 62\2013 recante il Codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

PARTE QUINTA **Disposizioni finali**

Art. 27 – Le disposizioni sanzionatorie

L'osservanza del Codice Etico-Comportamentale deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali assunte dagli Amministratori, dipendenti e collaboratori e di tutti i portatori d'interesse. La violazione delle norme del Codice Etico-Comportamentale potrà costituire inadempimento delle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro, di collaborazione o di appalto, con ogni conseguenza di legge, anche in ordine alla risoluzione del contratto e/o dell'incarico e potrà comportare il risarcimento dei danni cagionati.