

# CODICE ETICO

## Premessa

HTC, centro medico-diagnostico, è nato nel 2001 con l'obiettivo di diventare per i propri utenti un punto di riferimento per la medicina specialistica e la diagnostica ecografica, ponendo al centro della propria attività il Paziente e il Suo benessere fisico e psicologico, nel rispetto della dignità personale e della privacy.

Nello svolgimento delle attività, viene data grande attenzione alla relazione umana all'interno di un rapporto professionale competente che permetta di soddisfare il proprio personale bisogno di diagnosi e cura.

Il Centro medico si avvale di professionisti che condividono tali obiettivi e lavorano nell'ottica dell'integrazione delle diverse specialità mediche e aree sanitarie di competenza, della comunicazione trasparente verso l'Utente e del corretto rapporto costi/benefici degli interventi proposti.

Particolare attenzione viene rivolta alla informazione del Cliente, alla comunicazione verso le altre figure professionali che si prendono cura della Sua salute (Medici di Medicina Generale, Pediatri, etc) e alla condivisione delle scelte cliniche e terapeutiche.

Nel corso degli anni HTC ha decisamente ampliato la gamma di servizi offerti e ha cercato di migliorarne la qualità, anche grazie all'utilizzo di tecnologie e apparecchiature di alta specializzazione. E' stata data particolare rilevanza allo sviluppo e implementazione di procedure e strumentazioni poco invasive e più idonee a ridurre i rischi, i traumi, il tempo e i disagi per i pazienti.

La Direzione Sanitaria svolge costantemente verifiche e controlli interni e costituisce un riferimento quotidiano per i Pazienti e per i Colleghi operanti nel Centro.

Con il presente Codice Etico, la Direzione intende sottolineare i valori etici fondamentali a cui HTC si ispira e ai quali tutti i dipendenti e collaboratori, interni ed esterni, dovranno attenersi nello svolgimento delle funzioni e dei compiti loro affidati.

I principi etici contenuti nel presente Codice vengono applicati ai dipendenti, ai collaboratori interni e ai collaboratori esterni ad HTC, legati da un rapporto contrattuale, anche di tipo saltuario, con la stessa.

Viene richiesto l'impegno di ognuno affinché l'attività aziendale venga svolta nell'osservanza delle leggi vigenti, al di fuori di un quadro di concorrenza sleale, con onestà, integrità, correttezza e buona fede, nel rispetto degli interessi legittimi degli utenti, dipendenti, collaboratori e delle collettività per conto delle quali l'Azienda svolge parte delle proprie attività.

Risulta quindi opportuno ricordare a tutti coloro che collaborano a vario titolo con HTC l'importanza di osservare e fare osservare i suddetti principi nello svolgimento delle proprie funzioni e attività.

L'eventuale convinzione di agire a favore dell'Azienda non può giustificare l'adozione di comportamenti in contrasto con questi principi.

L'osservanza delle norme del Codice deve considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti e collaboratori di HTC ai sensi e per gli effetti della legge.

## VALORI ETICI DI RIFERIMENTO

HTC persegue la realizzazione della propria missione attraverso un'azione ispirata ai valori etici di:

- solidarietà
- sussidiarietà
- libertà e autonomia
- democraticità
- tutela della biodiversità, dignità, uguaglianza, e integrità della personalità
- tutela della vita e del fine-vita
- partecipazione
- condivisione
- empowerment
- sostenibilità

## PRINCIPI GENERALI E PRINCIPI ETICO-COMPORTAMENTALI

- La Direzione dell'Azienda è tenuta ad osservare i contenuti del Codice nel momento in cui decida di progettare e mettere in atto azioni utili ad accrescere il valore economico dell'impresa, anche nel lungo termine.
- I Dirigenti devono impegnarsi a promuovere i valori e i principi contenuti nel Codice, sia all'interno dell'Azienda sia nei confronti dell'esterno.

- HTC pretende dai Destinatari del Codice l'applicazione di quei principi etici che vi sono elencati, e cioè quelli ispirati al principio della legalità nonché i principi etico-comportamentali.

#### A) Principio di legalità

Il comportamento dei Destinatari del Codice deve prima di tutto conformarsi alle leggi vigenti nello Stato in cui operano, tenendo conto anche delle leggi sovranazionali e internazionali che dallo stesso Stato sono recepite. HTC opera e intende operare anche nel futuro nel rispetto assoluto di dette leggi, con particolare attenzione (considerato il particolare ambito lavorativo in cui opera HTC) alle norme sulla tutela dei dati personali, della salute e dell'igiene e sicurezza sul lavoro.

#### B) Principi etico-comportamentali

Le attività lavorative svolte da tutti coloro che operano in HTC devono essere eseguite con impegno professionale, rigore morale e correttezza gestionale, anche al fine di tutelare l'immagine dell'Azienda.

I principi etico-comportamentali a cui, tutti i destinatari del Codice, si devono attenere sono i seguenti:

- Equità, ovvero comportamenti ispirati al senso comune di giustizia
- Uguaglianza, ovvero uniformità di trattamento e di relazione con qualsiasi soggetto, prescindendo dalle differenze di età, sesso, razza, religione, disabilità fisica, grado aziendale, potere economico, influenza sociale
- Tutela e valorizzazione della persona, ovvero rispetto per ciascun individuo, delle capacità di ciascuno, adozione di meccanismi di fiducia e responsabilizzazione dei singoli, al fine di rendere solidali fra loro i Destinatari del codice e comune la missione aziendale
- Diligenza, ovvero svolgimento delle mansioni con il massimo impegno professionale
- Onestà, ovvero rifiuto a commettere illeciti, atti illegali, o anche solo malvagi, sia per osservanza dei principi giuridici e del Codice, sia per rigore morale e senso di giustizia. Vi deve essere consapevolezza riguardo ai risvolti etici delle proprie azioni. Non deve essere perseguito l'utile personale o aziendale se questo confligge con le leggi vigenti o con le norme del Codice. Sono da evitare tutte quelle azioni che, secondo il comune senso di coscienza, contrastano con l'onestà
- Trasparenza, ovvero svolgimento delle proprie mansioni all'interno di un sistema in cui l'operato di ognuno sia pienamente intellegibile. Ogni azione, compiuta dai destinatari del Codice e da quanti intrattengono rapporti con HTC, deve essere totalmente ricostruibile e ne devono poter essere ricostruiti i passaggi, in modo che tutto sia comprensibile e giustificabile.
- Imparzialità, ovvero l'impegno a compiere azioni ed emettere giudizi obiettivi e equanimi. Esclusione assoluta di favoritismi per qualsiasi delle parti in causa legate ai Destinatari del codice da rapporti di parentela, affinità, amicizia o inimicizia.
- Riservatezza, ovvero scrupolosa astensione dal divulgare qualsiasi dato aziendale e personale, in osservanza a tutte le norme vigenti in tema di privacy. L'obbligo di riservatezza si estende, oltre alle informazioni che riguardano HTC, anche a quelle relative ai pazienti, fornitori e tutti i soggetti in relazione d'affari con HTC. HTC si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, conservazione e diffusione dei dati personali e sensibili.

Nessun dipendente o collaboratore può trarre vantaggio dall'utilizzo di informazioni riservate. La comunicazione a terzi delle informazioni deve avvenire esclusivamente da parte di soggetti autorizzati e, in ogni caso, secondo le disposizioni aziendali (con riferimento all'allegato A) La riservatezza costituisce un preciso obbligo deontologico anche per i Medici operanti in HTC; l'eventuale inadempimento configura la violazione del segreto professionale.

Nel caso di accesso ad informazioni di tipo elettronico protette da password, queste ultime possono essere conosciute solo dai soggetti assegnatari, che hanno l'obbligo di non divulgarle e custodirle

- Opportunità, ovvero valutazione critica di ogni azione od omissione secondo criteri che ossequino il senso comune di adeguatezza e pertinenza
- Tutela della salute, ovvero impegno a rispettare le norme vigenti in tema di infortunistica e prevenzione delle malattie professionali, nonché scrupolosa attenzione all'igiene del posto di lavoro, e sanificazione degli ambienti secondo le norme contenute nei protocolli sanitari-infermieristici (per i quali si rimanda all'allegato B).
- Tutela dell'ambiente, ovvero rispetto della normativa vigente in tema di ambiente e inquinamento, nonché attenzione a qualsiasi condotta possa offendere il senso comune di educazione ambientale.

HTC si impegna anche ad attuare i programmi di raccolta differenziata dei rifiuti (compreso lo smaltimento dei rifiuti speciali per cui si rimanda all'allegato C) e il riciclaggio dei materiali riutilizzabili. L'Azienda promuove la riduzione di qualsiasi forma di inquinamento (ambientale, acustico, radioelettrico, etc)

HTC si impegna a valorizzare la persona e a mantenerne l'integrità fisica e morale, promuovendo la diffusione dei principi etico-comportamentali, incentivandone l'osservanza e punendo le trasgressioni.

I Destinatari del Codice devono uniformarsi ed applicare i principi succitati secondo il senso comune di morale e coscienza.

Qualora vi fossero dubbi da parte dei dipendenti, essi dovranno segnalare la questione al CDA il quale fornirà soluzioni e proposte in linea con i principi riportati nel Codice Etico.

Ogni dipendente è tenuto a conoscere il contenuto del Codice, a promuoverne l'attuazione e a segnalare eventuali

carenze e violazioni. L'Azienda si impegna a consegnarne una copia ai dipendenti e/o a mantenere una copia del Codice in luogo accessibile ai propri dipendenti.

Il CDA vigilerà affinché il Codice venga osservato, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo per assicurare la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, ove fosse necessario, con azioni correttive.

## **APPLICAZIONE DEI PRINCIPI E REGOLE DI COMPORTAMENTO**

Per applicare correttamente i principi esposti nel presente Codice è opportuno individuarne gli ambiti di applicazione, concentrando l'attenzione sui generi di rapporti lavorativi che i Destinatari del Codice possono intrattenere fra di loro.

### **RAPPORTI ENDO-AZIENDALI**

Per rapporti endo-aziendali si intendono quelli che intercorrono tra soggetti che rivestono un ruolo Dirigenziale (Soci, membri del CDA, Amministratori, Presidente) in HTC (soggetti apicali/Dirigenza), tra i dipendenti (soggetti subordinati ai precedenti), tra soggetti apicali e dipendenti.

In generale HTC si aspetta da tutti i suoi collaboratori il rispetto della personalità e della dignità di ciascun individuo; l'eliminazione di fonti di possibile disagio; l'abolizione di ogni genere di discriminazione; la formazione più adeguata al ruolo che si ricopre; la definizione di ruoli, responsabilità, deleghe e disponibilità di informazioni al fine di permettere ad ognuno di decidere, secondo le proprie competenze, nell'interesse dell'Azienda e nel rispetto delle regole; un esercizio equilibrato dei propri poteri nello svolgimento delle proprie mansioni; un uso corretto e riservato di dati aziendali, personali e sensibili.

#### **A) CONFLITTO DI INTERESSI**

Ogni azione e attività intrapresa in HTC deve essere fedele solo ed esclusivamente all'interesse dell'Azienda, pur se in modo lecito, trasparente e corretto.

Nessun dipendente, collaboratore o prestatore d'opera di HTC può svolgere attività a favore della concorrenza, accettare la qualifica di consulente, membro del CDA o del Collegio Sindacale di una società concorrente, né prestare la propria attività professionale a favore di soggetti concorrenti (a meno di accordi sottoscritti con HTC).

Nessuno potrà utilizzare sul lavoro o nel tempo libero beni aziendali o fornire servizi che HTC offre ai propri clienti, senza essere preventivamente autorizzato da HTC stessa.

Nessuno, durante l'orario di lavoro, potrà svolgere altre attività non congruenti con le proprie mansioni o responsabilità organizzative, né utilizzare i beni aziendali al di fuori delle mansioni suddette.

Nessuno potrà accettare denaro, favori, utilità da persone o aziende che sono o intendono entrare in rapporti di affari con HTC.

Più in generale, tutti i Destinatari del Codice Etico devono evitare quelle situazioni (o attività) che potrebbero contrapporre un interesse personale a quelli dell'Azienda o che possano interferire con decisioni da assumersi nell'interesse di HTC.

#### **B) RAPPORTI TRA SOGGETTI**

##### **Rapporti tra le Figure Dirigenziali (soggetti apicali nella scala gerarchica aziendale)**

Le Figure Dirigenziali che operano in HTC sono tenute alla totale collaborazione e informazione reciproca, al fine di promuovere il coordinamento e il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Devono rispettare i principi di legalità e quelli etico-comportamentali, con riferimento alle funzioni che ricoprono; in particolare, devono sottostare agli obblighi di riservatezza e ai patti di non concorrenza, svolgendo i propri incarichi con piena fedeltà ad HTC; hanno il dovere di operare con completa trasparenza al fine di consentire la ricostruzione di tutte le operazioni svolte, con speciale riferimento a quelle inerenti i movimenti di denaro di HTC; sono tenuti, quali primi rappresentanti dell'Azienda, a trasmettere un'immagine della stessa il più possibile aderente ai principi del presente Codice.

I soggetti apicali nella scala gerarchica aziendale sono altresì tenuti ad indirizzare i Dipendenti e i Collaboratori all'Osservanza del Codice Etico e a fare in modo che tutti lo recepiscano e comprendano.

##### **Rapporti tra Dipendenti**

I Dipendenti di HTC sono tenuti al pieno rispetto dei principi di legalità e delle norme etico-comportamentali.

Devono osservare e applicare i principi di diligenza, onestà e uguaglianza, promuovendo la collaborazione e la solidarietà reciproca, favorendo la creazione di un ambiente lavorativo favorevole alla tutela della persona e del lavoratore, sia dal punto di vista professionale che relazionale.

Sono tenuti all'utilizzo dei beni e delle risorse di HTC nei limiti consentiti dalle mansioni svolte, senza mai abusarne per fini altri o al di fuori dell'orario richiesto dall'attività lavorativa.

Sono chiamati a rispettare le prescrizioni enunciate dal Contratto Collettivo che li riguarda, nonché le prescrizioni sindacali inerenti il comportamento da tenere tra colleghi.

## **RAPPORTI EXTRA-AZIENDALI**

### **Rapporti con Terzi**

Come terzi si intendono tutti coloro che intrattengono rapporti con HTC, pur non facendo parte dell'organico aziendale.

### **Rapporti con i fornitori**

La scelta dei fornitori e l'acquisto di beni, merci, servizi devono avvenire secondo i principi enunciati nel presente Codice.

La selezione dei fornitori deve avvenire secondo l'utilizzo di parametri obiettivi come la qualità, la convenienza, il prezzo, la professionalità, l'efficienza.

Nei rapporti con i fornitori sono vietate dazioni, regalie, benefici diretti e indiretti, omaggi, atti di cortesia e di ospitalità, finalizzati ad ottenere un trattamento di favore. Le regalie d'uso (es:Natale) dovranno rispondere al criterio di tenuità (modico valore) e di uguaglianza (costo simile per tutti i fornitori). In ogni caso, vanno documentate e rendicontate in modo trasparente le spese effettuate.

Anche chi opera in HTC non può accettare dazioni, regalie, benefici diretti e indiretti, omaggi, atti di cortesia e di ospitalità da parte dei fornitori, per ottenerne benefici in cambio.

I Dipendenti e Collaboratori devono portare a conoscenza del CDA i problemi insorti con un fornitore, in modo da poterne valutare le eventuali conseguenze anche sul piano giuridico.

Sarà obbligo di HTC includere nei contratti con i fornitori una clausola risolutiva qualora il fornitore violi i principi contenuti nel Codice Etico-comportamentale

### **Rapporti con i clienti (pazienti/utenti)**

L'avvicinamento della clientela può avvenire solo attraverso i canali pubblicitari approvati e promossi da HTC.

E' vietata ogni forma di accaparramento della clientela che violi la normativa sulla concorrenza e che non rispetti le leggi vigenti; è vietato un avvicinamento della clientela che possa configurare illeciti o atti contrari al Codice.

I Dipendenti e i Collaboratori di HTC devono: osservare le procedure interne per la gestione dei clienti, nella più rigorosa osservanza della legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali; fornire accurate ed esaurienti informazioni circa i servizi forniti da HTC, il prezzo e la modalità di erogazione, in modo che il cliente possa assumere decisioni consapevoli; attenersi a verità ed onestà nelle comunicazioni nei confronti del cliente.

HTC si impegna a garantire adeguati standard di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a ricorrere a metodologie di verifica e misurazione del livello di soddisfazione dei clienti, al fine di impostare interventi correttivi e migliorativi.

Eventuali segnalazioni o reclami da parte dei Pazienti/Utenti su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento delle prestazioni, vanno inoltrati alla Direzione, la quale metterà in atto quanto stabilito dal regolamento aziendale, in linea con il presente Codice.

HTC provvederà a dare riscontro ai suggerimenti e ai reclami degli Utenti e delle associazioni che li tutelano, avvalendosi di sistemi di comunicazione efficaci e tempestivi.

### **Rapporti con le Pubbliche Istituzioni**

I rapporti con le Pubbliche Istituzioni sono riservati alle funzioni delegate da HTC.

I rapporti che HTC intrattiene con organi o rappresentanti della P.A. o con partners privati concessionari di un pubblico servizio, devono essere intrapresi e gestiti nell'assoluto e rigoroso rispetto delle leggi e delle normative vigenti, dei principi fissati nel Codice Etico e delle procedure e dei controlli interni.

HTC si astiene dal fornire contributi a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, ad eccezione di quanto ammesso dalle leggi e regolamenti vigenti.

### **Rapporti con i Mass-Media e gestione dell'informazione**

I rapporti con gli interlocutori esterni (mezzi di comunicazione e informazione) devono essere tenuti solo da soggetti delegati a questa funzione da HTC.

I dipendenti non possono fornire informazioni o opinioni e rilasciare dichiarazioni in rappresentanza dell'Azienda ai rappresentanti degli organi di informazione, né impegnarsi a rilasciarle senza delega delle funzioni competenti.

La comunicazione verso l'esterno deve seguire comunque i principi di correttezza, verità, trasparenza e prudenza, al fine di evitare interpretazioni parziali, falsate, ambigue o fuorvianti.

Tutti coloro che operano a qualsiasi titolo per conto di HTC sono tenuti a mantenere la massima riservatezza e a non divulgare documenti, know-how, progetti di ricerca, operazioni aziendali e tutto quanto possa essere appreso in ragione

della propria funzione lavorativa.

## IMPEGNI DELL'AZIENDA

HTC si impegna:

- a diffondere il Codice presso i propri Dipendenti e collaboratori esterni
- a fornire i chiarimenti necessari per l'interpretazione e l'attuazione delle norme contenute nel Codice e delle procedure aziendali
- a svolgere verifiche in caso di segnalazione di violazione del Codice
- a valutare i fatti e ad attuare, in caso di accertata violazione, misure sanzionatorie adeguate al caso in questione

## USO DEI MEZZI E DEGLI STRUMENTI AZIENDALI

I Dipendenti e i Collaboratori esterni di HTC sono tenuti a garantire il massimo rispetto delle infrastrutture, mezzi, materiali dell'Azienda, segnalando con tempestività l'eventuale uso difforme di tali dotazioni che ritenga altri ne facciano.

Di queste categorie fanno parte:

- locali, arredi e suppellettili
- dotazioni operative e attrezzature quali: strumentazioni ed apparecchiature mediche, chirurgiche ed elettromedicali, PC, stampanti, strumenti da calcolo o scrittura e simili
- fotocopiatrici, dispositivi per la riproduzione e la stampa
- strumenti di comunicazione quali telefono, fax e posta elettronica
- cancelleria personale, carta, dotazione di cancelleria per gli uffici e similari
- funzionalità offerte dal sistema informativo aziendale
- libri, giornali, riviste e pubblicazioni in genere
- DPI (dispositivi di protezione individuale)

I Dipendenti e i Collaboratori di HTC sono tenuti all'utilizzo delle dotazioni aziendali solo per l'espletamento delle mansioni a cui sono preposti. E' pertanto vietato ai dipendenti e collaboratori agire con i mezzi aziendali per il conseguimento di interessi privati o in concorrenza con le attività aziendali. E' possibile utilizzare, per motivi aziendali, alcune dotazioni al di fuori di HTC, previa espressa autorizzazione del responsabile o superiore gerarchico.

## RISERVATEZZA

I Dipendenti e i Collaboratori sono tenuti a rispettare tutti i precetti del DLG 196/2003, mantenere il massimo riserbo sulle informazioni relative all'Azienda e/o ai suoi dipendenti delle quali sia a conoscenza in virtù dell'attività lavorativa. Questo al fine di evitare la divulgazione di notizie riservate attinenti all'organizzazione, al know-how e a qualsiasi altra informazione la cui divulgazione possa arrecare danno per l'Azienda.

I Dipendenti e i Collaboratori sono tenuti a comunicare ai propri superiori o alla Direzione eventuali richieste di informazioni inerenti all'Azienda e/o ai suoi dipendenti e collaboratori che egli riceva durante lo svolgimento del proprio lavoro evitando di soddisfare tali richieste senza specifica autorizzazione.

Ogni informazione, dato o documento di cui i dipendenti o collaboratori vengano a conoscenza durante il lavoro è di proprietà di HTC ed essi possono utilizzarlo solo durante l'espletamento della loro funzione aziendale.

Nello specifico, ogni dipendente o collaboratore dovrà:

- acquisire o trattare solo i dati necessari per le finalità direttamente riconducibili alla funzione svolta
- acquisire e trattare i dati solo all'interno di specifiche procedure
- conservare i dati stessi in modo che ne venga impedito l'accesso ad altri non autorizzati
- comunicare i dati nell'ambito di procedure prefissate e/o su esplicita autorizzazione dei superiori o della Direzione
- assicurarsi che non vi siano vincoli sulla possibile divulgazione di informazioni riguardanti terzi collegati all'Azienda da un rapporto di qualsiasi natura o, nel caso, ottenerne il preventivo consenso

Poiché dipendenti e collaboratori di HTC, nell'ambito dell'espletamento delle proprie attività, vengono a conoscenza ed utilizzano dati sensibili, ognuno di essi è obbligato ad attenersi alle norme del DLG 30/6/2003 n.196, ovvero "Codice in materia di protezione dei dati personali".

In particolare ciascuno deve conoscere e rifarsi a quanto espresso:

- nel Titolo II "Diritti dell'Interessato" (diritto di accesso ai dati personali e altri diritti)
- nel capo III del Titolo III "Regole per Privati ed Enti Pubblici Economici", con particolare riguardo all'articolo 23 sul "Consenso"; all'articolo 24 "Casi nei quali può essere effettuato il trattamento senza consenso"; all'articolo 25 "Divieti di comunicazione e diffusione"; all'articolo 26 "Garanzie per i dati sensibili"

- nel Titolo IV “Soggetti che effettuano il trattamento” con particolare riguardo all'articolo 28, 29 e 30 “Titolare, Responsabile e Incaricati del trattamento”
- nel Titolo V “ Sicurezza dei dati e dei sistemi”, con particolare riguardo al Capo I “Misure di sicurezza” , Capo II “Misure minime di sicurezza”, riguardanti il trattamento dei dati con e senza l'ausilio di strumenti elettronici (art. 34, 35)

Più in generale, per quanto riguarda l'obbligo di riservatezza e il regolamento sulla privacy, il presente Codice si rifà e rimanda all'allegato A, come già esplicitato in precedenza.

## **COMUNICAZIONI AGLI UTENTI e CARTA DEI SERVIZI**

HTC si impegna a fornire comunicazioni chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, tali da non trascurare alcun elemento rilevante al fine della totale comprensione da parte dell'utenza delle modalità con cui vengono erogati i servizi. Allo stesso modo, HTC provvederà ad esplicitare e rendere facilmente comprensibili i diritti e gli obblighi degli utenti.

Attraverso la Carta dei Servizi, HTC provvede ad informare gli utenti sui servizi offerti e sui Medici Specialisti e gli Operatori Sanitari che li erogano, creando le condizioni per poter scegliere il servizio più idoneo alle proprie esigenze. HTC si preoccupa di fornire, attraverso la Carta dei Servizi, informazioni sulla struttura in cui vengono espletati i servizi (ubicazione, modalità di accesso, recapiti) e sull'accessibilità degli stessi (giorni e fasce orarie di apertura, modalità di prenotazione).

L'azienda si impegna ad aggiornare periodicamente le informazioni contenute nella Carta dei Servizi al fine di renderla uno strumento di consultazione rispetto all'organizzazione e agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Il sito WEB di HTC rende pubbliche e consultabili, approfondendole, informazioni già contenute nella Carta dei Servizi. Anche in questo caso HTC si impegna ad aggiornarne periodicamente i contenuti e a renderlo uno strumento di comunicazione con l'utente con lo scopo di migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti.

## **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

HTC sottopone a verifiche periodiche del grado di soddisfazione, i propri pazienti/utenti.

A tale scopo vengono proposti questionari per individuare eventuali lacune o omissioni nell'espletamento dei servizi, nonché rilevare il grado di soddisfazione dei Pazienti/Utenti

HTC si impegna ad analizzare con frequenza semestrale le risposte ai questionari rese dagli Utenti, inoltrandoli alla Direzione in modo tale che possa provvedere alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

HTC si impegna a rendere più semplice possibile la modalità di segnalazione e reclamo su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento delle prestazioni.

## **RISPETTO DELLA NORMATIVA SULLA LIBERA CONCORRENZA**

I Dipendenti e i Collaboratori di HTC sono tenuti ad agire in modo tale da ottenere i migliori risultati nella competizione, pur nel rispetto delle norme sulla libera concorrenza. Vanno evitate discussioni, scambi di informazioni e comunicazioni con i concorrenti riguardanti prezzi, politiche di prezzo, sconti, promozioni, condizioni di vendita, mercati e costi. Sono vietate, allo stesso modo, forme di accordo con i concorrenti al fine di turbare o modificare procedimenti riguardanti l'acquisto di beni o servizi, in cui sia coinvolta la Pubblica Amministrazione.

## **TRASPARENZA CONTABILE**

Ogni operazione e transazione deve essere correttamente autorizzata, registrata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

La trasparenza contabile si fonda sull'accuratezza, completezza e autorizzazione dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. I Dipendenti e i Collaboratori sono tenuti a collaborare al fine di rappresentare correttamente e tempestivamente i fatti di gestione nella contabilità.

Per ogni operazione viene conservata adeguata documentazione di supporto all'attività svolta, in modo da consentire:

- un' agevole registrazione contabile
- una ricostruzione accurata dell'operazione
- una facile rintracciabilità della documentazione di supporto

E' proibito l'utilizzo di fondi aziendali per scopi illegali o fini impropri. Ogni trascuratezza, omissione o falsificazione di cui i dipendenti venissero a conoscenza, deve essere riferita.

## **GARANZIA SULL'USO DI TECNOLOGIE APPROPRIATE E VERIFICATE**

HTC si impegna ad effettuare controlli periodici che verifichino la corretta funzionalità di impianti e apparecchiature. I controlli devono avvenire con il supporto di tecnici qualificati ed essere certificati secondo le necessità di legge. La Direzione (Sanitaria e Amministrativa) deve aggiornarsi sulle nuove tecnologie, valutare le opportunità di acquisizione, garantire che quelle già acquisite vengano utilizzate nel modo più efficiente e corretto, provvedere affinché avvenga la sostituzione di quelle obsolete.

## **IGIENE E SICUREZZA SUL LAVORO**

HTC si impegna a rispettare le leggi e i regolamenti dello Stato Italiano in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. A tal fine viene perseguito il rispetto delle leggi in materia e in particolare del DLG 81/2008 sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e successive modifiche e integrazioni, fermi restando i principi generali già esplicitati in precedenza nel presente Codice (compreso l'allegato B).

## **OBBLIGHI DEI MEDICI (e delle figure sanitarie) CHE OPERANO NELLA STRUTTURA**

HTC si impegna a far conoscere e rispettare i principi etico-comportamentali enunciati nel presente Codice a tutto il personale medico e sanitario operante nella struttura.

I Medici che esercitano la propria attività in HTC si impegnano a fornire all'Azienda:

- Curriculum di studi e lavorativo
- Dichiarazione di iscrizione all'Ordine dei Medici
- Dichiarazione di non avere procedimenti penali in corso
- Polizza assicurativa personale

I Medici e il Personale Sanitario si impegnano, nel corso dell'espletamento delle loro funzioni, a provvedere:

- all'espressione di regolare Consenso Informato da parte del Paziente ( o se questi non in grado, di soggetto opportunamente delegato. In caso di minore, di colui che esercita la responsabilità di genitore). L'assenso espresso deve essere consapevole e pertanto preceduto da adeguata informativa riguardo alle caratteristiche, ai rischi e alle finalità del trattamento /intervento, secondo quanto espresso nel DLG n.145 del 28/03/2001, e può essere revocato in qualsiasi momento.
- alla corretta registrazione e conservazione dei dati riguardanti i Pazienti, sia di tipo anagrafico che sanitario
- alla garanzia della più assoluta riservatezza e del più ampio rispetto dei diritti fondamentali e della dignità della persona, nel trattare i dati personali e sensibili dei pazienti/utenti.
- a non diffondere i dati personali in grado di rivelare lo stato di salute di una persona
- a non alterare o manomettere i referti, le prescrizioni, la documentazione clinica o i contenuti della Cartella Clinica, in ogni sua parte
- a porsi sempre all'ascolto dei bisogni del Paziente, fornendoGli un'informazione esauriente, al fine di fornire una prestazione personalizzata, rispettosa dell'aspetto umano, attenta alla qualità e alla sicurezza
- a prendere decisioni trasparenti, basate sull'analisi razionale dei rischi, lasciando traccia delle considerazioni favorevoli la decisione, nel rispetto delle normative applicabili
- ad assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, regolarità e continuità, richieste dallo stato del Paziente
- ad utilizzare sempre competenze e tecnologie adeguate, realizzando interventi basati su prove di efficacia e garantendo la sicurezza del Paziente
- ad evitare di erogare prestazioni non necessarie
- ad essere sempre puntuale, rispettoso e cortese, impegnandosi a mantenere un aspetto decoroso e curato e ad avvertire la Direzione se il Paziente manifesta insoddisfazione per questi od altri motivi
- ad individuare e ridurre i rischi e le possibili cause di errore, riferendo ogni azione clinica ed organizzativa ai dati e al metodo scientifico
- ad ispirarsi e a rifarsi, nel compiere ogni azione, al Codice Deontologico Europeo (di cui si allega copia)
- a considerare la formazione continua come parte integrante della professione, adeguando le competenze, le conoscenze e le abilità agli obiettivi della professione
- a creare un clima di collaborazione e supporto reciproco, nel rispetto totale delle diverse funzioni, tenendo conto anche dei collaboratori non subordinati e del personale in generale

- ad evitare di compiere atti o tenere comportamenti che possano, direttamente o indirettamente, causare ad HTC un danno, anche in termini d'immagine e/o credibilità sul mercato
- a non usufruire, per proprie finalità, dei progetti, dei sistemi, dei procedimenti, delle metodologie, dei rapporti, sviluppati all'interno di HTC
- a comunicare alla Direzione di HTC qualsiasi situazione di conflitto con gli interessi della Società
- ad offrire sostegno e ad impegnarsi attivamente nelle iniziative di solidarietà proposte dalla Direzione Sanitaria
- a rispettare i termini e le clausole (comprese le penali) del contratto di non concorrenza sottoscritto al momento dell'attivazione della collaborazione con HTC

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA

HEALTH TRACKING CENTER  
CENTRO MEDICO  
SPECIALISTICA - DIAGNOSTICA  
FISIOKINESITERAPIA