



INTRODUZIONE.....	3
Art. 1 - Finalità del Codice Etico	3
Art. 1 bis - Destinatari.	4
Art. 1 ter - Rapporti con gli azionisti.....	4
Art. 1 quater - Rapporti con gli utenti / pazienti.	5
Art. 1 quinquies - Rapporti con i dipendenti / collaboratori.....	5
Art. 1 sexties – Valenza del Codice nei confronti di terzi.....	6
Art. 1 septies – Valore contrattuale del Codice.....	6
Art. 1 octies - Rispetto della legalità e dei valori democratici.....	6
Art. 1 nonies – Il conflitto di interessi.....	6
Art. 1 decies – Rapporti con la pubblica Amministrazione.	7
Art. 2 - Obiettivi e politica per la qualità.....	7
Art. 3 Trasparenza e completezza dell’informazione.....	8
Art. 4 Tutela ambientale.....	8
Art. 4 bis - I rapporti con la concorrenza.....	8
Art. 5 Tenuta di informativa contabile - gestionale e processi di controllo.....	9
Art. 6 Criteri di condotta.....	9
Art. 7 Selezione del personale.....	9
Art. 8 Costituzione del rapporto di lavoro.....	10
Art. 9 Gestione del personale.....	10
Art. 10 Sicurezza e salute.	10
Art. 11 Tutela della privacy.....	10
Art. 12 Principi deontologici.	11
Art. 13 Ambiente di lavoro e prevenzione del “mobbing”	11
Art. 14 Comunicazione ai cittadini utenti.....	12
Art. 15 Carta dei servizi.....	12
Art. 16 I rapporti con pazienti, fornitori e collaboratori esterni.	12
Art. 16 bis – Tracciabilità dei flussi finanziari.	13
Art. 17 Criteri di condotta per le attività scientifiche e didattiche e altre attività, comunque denominate, svolte all’interno della Casa di Cura.....	14
Art. 18 Rapporti con le associazioni portatrici d’interessi.....	14



D. Lgs. 231/01
CODICE ETICO
di MONTEVERGINE SpA

Rev. 1
Pag. 2/18

Art. 18 bis – Il sistema di controlli interni.....	14
Art. 18 ter - I rapporti con gli organi di informazione.....	15
Art. 18 quater - I rapporti con le istituzioni e la pubblica Amministrazione.....	15
Art. 19 Violenza e atti discriminatori.....	16
Art. 20 Garanzia delle pari opportunità.....	16
Art. 21 Organismo di Vigilanza - (ODV).....	16
Art. 22 Attuazione e controllo.....	17
Art. 23 Violazioni.....	17
Art. 24 Sanzioni.....	17
Art. 25 Pubblicità del Codice Etico.....	17
Art. 26 Disposizioni finali.....	18



INTRODUZIONE

La Casa di Cura privata “Montevergine” S.p.A., (di seguito denominata Casa di Cura), è società operante nel settore dell’organizzazione dei mezzi operativi necessari per lo svolgimento di attività socio-sanitarie di diagnosi, cura e assistenza agli ammalati, in armonia con la programmazione nazionale e regionale.

La Casa di Cura costituisce oggi una realtà specialistica in ambito cardiologico, ed è accreditata per l’Alta specialità del cuore – Cardiochirurgia – Emodinamica – Elettrofisiologia, Cardiologia, Bronco Pneumologia, con forte radicamento sul territorio. Obiettivo fondamentale della Casa di Cura è quello di trasformare in vantaggio competitivo la conoscenza e l’apprezzamento dei valori etici che la animano.

L’etica nell’attività imprenditoriale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità dell’azienda verso gli azionisti, gli utenti e i fornitori, più in generale, verso l’intero contesto economico nel quale la stessa opera.

Il Consiglio di Amministrazione ha, quindi, deciso l’adozione novellata del presente Codice Etico e di condotta (di seguito “Codice Etico” o anche “Codice”), che si propone di confermare e fissare, in un unico documento i principi di imparzialità, correttezza, lealtà, integrità e trasparenza dei comportamenti, del modo di operare e della conduzione dei rapporti, sia al proprio interno, che nei confronti dei soggetti terzi.

“Destinatari” del Codice Etico sono tutti coloro che operano per la Casa di Cura: dipendenti, componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Società. Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione e alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d’affari (clienti, fornitori, consulenti, etc.).

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i **Destinatari** sono tenuti a osservare in virtù delle leggi, amministrative, civili e penali, vigenti in Italia e nella U.E., e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con l’Azienda, talché saranno soggetti alle sanzioni previste dalla legge e dalla contrattazione.

L’attuazione del Codice Etico è demandata al legale rappresentante della Società, che si avvale - allo scopo - dell’organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetto Organismo di Vigilanza).

Art. 1 - Finalità del Codice Etico

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i valori etici ai quali la Casa di Cura s’ispira. Il Codice Etico è pertanto vincolante per tutti gli operatori.

La Casa di Cura richiederà ai principali fornitori e *partners* una condotta in linea con i principi generali del presente Codice.

Il documento è da considerarsi, in concerto con il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, come strumento finalizzato alla prevenzione dei reati previsti dalla legge.



Art. 1 bis – Destinatari.

Le norme del Codice Etico si applicano senza eccezione alcuna agli organi sociali, al *management*, al personale dipendente, ai collaboratori esterni, ai *partners* commerciali, ai fornitori e a tutti coloro che intrattengono rapporti con la Società e con la Casa di Cura. Compete, in primo luogo, agli organi sociali e al *management* di dare concretezza ai valori e ai principi contenuti nel Codice, facendosi carico delle responsabilità assunte verso l'interno e verso l'esterno e rafforzando la fiducia, la coesione e lo spirito di gruppo. Infatti, l'esistenza di codici scritti di comportamento e la prova che il personale li abbia ricevuti e compresi non ne assicurano l'osservanza: il rispetto delle norme di comportamento non è intrinseco all'esistenza di codici, ma è piuttosto assicurato dalle azioni e dagli esempi del *management*. Risulta, quindi, centrale il ruolo degli organi sociali, cui è demandata l'attuazione concreta dei principi del Codice, nell'ambito delle proprie funzioni e responsabilità. In particolare, gli amministratori della Società sono tenuti a ispirarsi ai principi del Codice nel fissare gli obiettivi imprenditoriali, nel proporre e realizzare i progetti e gli investimenti, nonché in qualsiasi decisione o azione che abbia riflessi sui valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'impresa, sul profitto degli azionisti e sul benessere dei dipendenti e della collettività. Allo stesso modo, il *management* deve ispirarsi ai medesimi principi nell'esercizio delle proprie responsabilità, sia nei rapporti interni, rafforzando così la coesione e lo spirito di reciproca collaborazione, sia nei rapporti con i terzi con i quali entrano in contatto. La Casa di Cura, contestualmente al dovuto rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in tutti i Paesi in cui opera, si attiene rigorosamente ai principi, agli obiettivi e alle regole previsti dal Codice. La Casa di Cura non tollererà la violazione di detti principi, lotterà contro la corruzione materiale e morale che ne possano minare l'integrità e porrà in essere strumenti organizzativi atti a prevenire la violazione dei principi sanciti dal Codice, vigilando sulla loro osservanza e sulla loro concreta implementazione.

Il Codice è a disposizione di pazienti, fornitori e altri soggetti che interagiscano con la Casa di Cura: in particolare, esso è portato a conoscenza di terzi, che ricevano incarichi o che abbiano con la Casa di Cura rapporti durevoli, invitandoli formalmente a rispettarne i principi e i criteri di condotta, nell'ambito dei rapporti che essi hanno stabilito.

Art. 1 ter - Rapporti con gli azionisti.

La Casa di Cura considera obiettivo primario lo svolgimento etico delle attività di diagnosi e cura nell'interesse principale dei pazienti, nel rispetto delle normative in materia e in armonia con il sistema socio-sanitario nazionale e regionale; l'azienda è conscia che dal perseguimento corretto di tale obiettivo primario discende la creazione di valore per la generalità dei propri azionisti e, più in generale, per tutti gli *stakeholders*, intendendosi per tali tutti i soggetti, pubblici o privati, italiani e stranieri – individui, gruppi, aziende, istituzioni – che abbiano a qualsiasi titolo contatti e/o abbiano comunque un interesse nelle attività che la Casa di Cura pone in essere.

Ciascun amministratore, dipendente e collaboratore orienterà, perciò, il proprio operato al perseguimento di tale obiettivo.

E' interesse della Casa di Cura instaurare un dialogo continuativo con gli azionisti.

Le relazioni con gli azionisti sono intrattenute dalle funzioni aziendali a ciò deputate, nel



rispetto delle norme e delle procedure sulla comunicazione di documenti e informazioni riguardanti la Casa di Cura.

Gli amministratori incoraggiano e facilitano la partecipazione più ampia possibile degli azionisti alle assemblee, alle quali essi amministratori s'impegnano a partecipare con assiduità.

La Casa di Cura tutela e fa prevalere l'interesse generale della Società e quello degli azionisti nel loro complesso, rispetto all'interesse particolare di singoli azionisti o di gruppi di essi e s'impegna a garantire parità di trattamento a tutte le categorie di azionisti, evitando comportamenti preferenziali.

Art. 1 quater - Rapporti con gli utenti / pazienti.

La Casa di Cura orienta la propria attività alla soddisfazione e alla tutela dei propri utenti e/o pazienti, prestando attenzione alle richieste che possano favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

Per questo motivo, indirizza le proprie attività al continuo perseguimento di elevati *standards* di qualità dei propri servizi e delle proprie attrezzature diagnostiche e di cura.

Nei rapporti con l'utenza, assicura correttezza, chiarezza, disponibilità, rispetto e cortesia, nell'ottica di un rapporto collaborativo e di elevata professionalità.

I Destinatari del Codice sono tenuti a dare informazioni complete, comprensibili all'Utenza, in applicazione delle normative vigenti e, nel caso di operatori sanitari, nel rispetto del diritto di autodeterminazione del paziente, acquisendone – ove possibile – un consenso informato.

I pazienti e/o Utenti potranno comunicare con la Casa di Cura in riferimento al Codice Etico, anche al fine di segnalarne eventuali violazioni, indirizzando le proprie osservazioni all'Organismo di Vigilanza.

Art. 1 quinquies - Rapporti con i dipendenti / collaboratori.

Le risorse umane sono un fattore indispensabile per l'esistenza, lo sviluppo e il successo di un'impresa. Per questo motivo, la Casa di Cura tutela e promuove il valore delle risorse umane allo scopo di migliorare e accrescere il patrimonio e la competitività delle competenze possedute da ciascun collaboratore nel contesto organizzativo dell'Azienda.

Pertanto l'Azienda, per il tramite delle funzioni competenti, seleziona, assume, retribuisce e organizza i dipendenti sulla base di criteri di merito e di competenza, nel rispetto del sistema premiante adottato e improntato a criteri di imparzialità, obiettività e ragionevolezza.

Le politiche del personale sono rese disponibili attraverso gli strumenti di comunicazione aziendale.

L'ambiente di lavoro, oltre che adeguato dal punto di vista della sicurezza e della salute personale dei dipendenti, favorisce la collaborazione reciproca e lo spirito di squadra, nel rispetto della personalità morale di ciascuno, ed è privo di pregiudizi, intimidazioni, illeciti condizionamenti o indebiti disagi.

I dipendenti e/o collaboratori devono agire lealmente al fine di rispettare gli obblighi contrattuali e in conformità a quanto previsto dal Codice Etico.

In particolare, il dipendente e/o collaboratore è tenuto a conoscere e attuare quanto



previsto dalle politiche aziendali, in tema di sicurezza delle informazioni e a garantire l'integrità, a operare con diligenza al fine di tutelare i beni aziendali, utilizzandoli con parsimonia e scrupolo ed evidenziando utilizzi impropri.

Tutti i soggetti che operano in nome e nell'interesse della Casa di Cura che si trovino ad avere un interesse attualmente o potenzialmente in conflitto con quello dell'Azienda, devono astenersi dal porre in essere ogni atto in merito, segnalando la sussistenza del conflitto al diretto superiore o ad altra funzione aziendale, affinché compiano le opportune valutazioni, quali, ad esempio, indicare altro dirigente o collaboratore che non si trovi nella stessa situazione.

In ogni caso, del conflitto d'interessi e delle determinazioni assunte in merito, deve essere data comunicazione all'Organismo di Vigilanza di cui al presente Codice.

Art. 1 sexties – Valenza del Codice nei confronti di terzi.

Nei confronti di terzi, i rappresentanti i dirigenti e i dipendenti della Casa di Cura, in ragione delle responsabilità assegnate, provvederanno a:

- dare adeguata informazione circa gli impegni e obblighi imposti dal Codice;
- esigere il rispetto degli obblighi che riguardano direttamente la loro attività;
- attuare le opportune iniziative interne e, se di propria competenza, esterne, in caso di mancato adempimento da parte di terzi dell'obbligo di adeguarsi alle norme del Codice.

Art. 1 septies – Valore contrattuale del Codice.

Le norme del Codice Etico costituiscono parte essenziale delle obbligazioni contrattuali del personale ai sensi e per gli effetti dell'art. 2104 del codice civile. La Casa di Cura valuta sotto il profilo disciplinare, ai sensi della normativa vigente, i comportamenti contrari ai principi sanciti nel Codice Etico, applicando, nell'esercizio del potere proprio di imprenditore, le sanzioni che la diversa gravità dei fatti può giustificare.

Art. 1 octies - Rispetto della legalità e dei valori democratici.

La Casa di Cura s'impegna a non operare alcuna forma di finanziamento, diretto o indiretto, e a non agevolare in alcun modo gruppi, associazioni o singoli che perseguano finalità illecite, garantendo viceversa il rispetto della legalità e dei valori dell'ordinamento democratico.

Art. 1 nonies – Il conflitto di interessi.

Tutti i rappresentanti e dipendenti della Casa di Cura, nell'esercizio delle proprie funzioni - ai diversi livelli di responsabilità - non devono assumere decisioni o svolgere attività in conflitto con gli interessi della Casa di Cura o incompatibili con i doveri di ufficio. Anche gli Amministratori devono attenersi rigorosamente a questo principio. Le situazioni in contrasto con questa norma devono essere immediatamente comunicate ai propri Responsabili o all'organismo di vigilanza. In ogni caso, ogni collaborazione autonoma o subordinata del personale con terzi deve essere preventivamente autorizzata dalle strutture di competenza. In particolare, i componenti degli organi sociali, il *management*, il personale dipendente e i collaboratori della Casa di Cura devono evitare conflitti di interesse tra eventuali attività economiche personali e familiari e le mansioni che



svolgono all'interno della struttura di appartenenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo, costituiscono conflitti d'interesse le seguenti situazioni:

- interessi economici e finanziari del personale e/o delle rispettive famiglie in attività di fornitori, clienti e concorrenti;
- utilizzo della propria posizione o delle informazioni acquisite nel proprio lavoro in modo che si possa creare conflitto tra i propri interessi personali e gli interessi aziendali;
- svolgimento di attività lavorative, di qualsiasi tipo, presso clienti, fornitori, concorrenti;
- acquisto o vendita di azioni della Società o esterne quando, in relazione alle funzioni svolte, si è a conoscenza di informazioni rilevanti non di pubblico dominio.

Art. 1 decies – Rapporti con la pubblica Amministrazione.

Nei rapporti con la pubblica Amministrazione e, più in generale, in tutte le loro attività, Società e Casa di Cura rispettano i principi di imparzialità, onestà, diligenza, trasparenza, nonché i principi e criteri dell'azione amministrativa, di cui all'art. 1-ter della legge 7 agosto 2000 n. 241.

Il sistema dei controlli interni della Casa di Cura è integrato e completato con la specifica funzione di prevenzione dei reati contro la Pubblica Amministrazione, mediante il *risk management* specifico sull'applicazione delle normative di settore, in particolare della legge 28 novembre 2012 n. 190 e del D.Lgs. 8 aprile 2013 n. 39.

Art. 2 - Obiettivi e politica per la qualità.

Gli obiettivi della struttura devono tenere in considerazione i seguenti elementi:

- a) la valutazione dei bisogni e della domanda;
- b) il soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- c) il continuo miglioramento del servizio;
- d) l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni di servizio.

Il processo di miglioramento continuo della qualità deve coinvolgere tutti gli aspetti dell'attività della Casa di Cura.

Il Piano di Attività adottato dal Consiglio di Amministrazione deve puntare alla qualità dei servizi, il che significa attivare un processo di costante miglioramento finalizzato a integrare i processi sanitari assistenziali e di supporto, nonché amministrativi, per soddisfare al meglio le aspettative degli utenti-pazienti.

Nel Piano vengono, pertanto, identificate le Politiche di sviluppo della Qualità, che hanno l'obiettivo di ottenere la soddisfazione globale del cittadino-paziente, anche attraverso il costante coinvolgimento della comunità professionale della Casa di Cura e dei suoi utenti. L'approccio sistematico alla qualità rappresenta una modalità per esercitare il *Governo Clinico*, che intende coordinare in modo coerente e operativo i meccanismi attraverso i quali viene erogata l'assistenza, e affida al Direttore Sanitario la responsabilità ultima della qualità.

Nei piani del *Governo Clinico*, pertanto, entrano con coerenza sia i processi per il miglioramento della qualità, sia la gestione del rischio clinico e la documentazione degli eventi avversi.

Viene, peraltro, assicurata grande attenzione alla valorizzazione del personale, al ruolo



dei medici, alla formazione e all'aggiornamento continuo. Ma viene, altresì, posta attenzione alle esperienze vissute dal paziente nella struttura sanitaria, anche attraverso la rivisitazione dell'ambiente in cui viene erogato il servizio e la sua qualità.

A tal fine sono perseguiti i rapporti, anche mediante convenzioni, con le Università e gli Istituti di Ricerca, quali il C.N.R., per creare nuove opportunità di crescita per i professionisti impegnati nella Casa di Cura e occasioni di collaborazione a livello nazionale e internazionale.

Il Direttore Scientifico della Casa di Cura ne è responsabile e garante.

Per realizzare questi progetti di miglioramento, vengono proposti i seguenti criteri guida:

a) Medicina basata sul continuo miglioramento delle conoscenze, ossia l'impegno ad applicare gli aggiornamenti scientifici e clinici. Tale obiettivo si realizza anche attraverso il Piano di Formazione annuale della Casa di Cura.

b) Assistenza centrata sul paziente, basata sulle attese e sulla soddisfazione dei bisogni del paziente, ma anche garantendo che il paziente sia sempre in grado di controllare e decidere il tipo di cure che gli vengono proposte tramite il "consenso informato".

Il miglioramento è un obiettivo che s'intende perseguire sia attraverso un sistema di qualità "dinamico", attento a identificare i punti deboli dell'organizzazione sanitaria, ad aggiornarsi in funzione di nuove leggi, norme e variazioni organizzative interne, sia attraverso un'attenta e oculata gestione dei costi e delle spese.

Art. 3 - Trasparenza e completezza dell'informazione.

Gli operatori, a qualunque livello, sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili e accurate. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, la Casa di Cura indica al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste in modo chiaro e comprensibile.

La trasparenza e la completezza dell'informazione sono di vitale importanza anche nei rapporti e relazioni interne.

Art. 4 - Tutela ambientale.

L'ambiente è un bene primario che la Casa di Cura s'impegna a salvaguardare.

La Casa di Cura ha tra gli obiettivi primari quello di migliorare l'impatto ambientale delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per i cittadini, non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

Art. 4 bis - I rapporti con la concorrenza.

La Casa di Cura rispetta rigorosamente le disposizioni di legge in materia di concorrenza e si astiene da comportamenti ingannevoli, collusivi e di abuso di posizione dominante e da ogni forma di concorrenza sleale.

Qualsiasi azione diretta ad alterare le condizioni di corretta competizione è contraria alla politica aziendale della Casa di Cura, ed è vietata a ogni soggetto che per essa agisce.

In nessun caso il perseguimento dell'interesse societario può giustificare una condotta dei vertici aziendali o dei collaboratori che non sia rispettosa delle leggi vigenti e conforme alle regole del presente Codice.

Art. 5 - Tenuta di informativa contabile - gestionale e processi di controllo.

La Casa di Cura si adopera affinché ogni operazione e/o transazione sia correttamente registrata, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua, assicura che per ogni operazione vi sia un adeguato supporto documentale, al fine di poter procedere all'effettuazione di controlli che attestino le caratteristiche e le motivazioni delle stesse e consentano di individuare chi ha autorizzato e verificato l'operazione stessa.

La responsabilità di garantire un sistema di controllo interno efficace è a ogni livello operativo: conseguentemente tutti, nell'ambito delle funzioni svolte, sono responsabili della definizione, dell'attuazione e del corretto funzionamento dei controlli inerenti le aree operative loro affidate.

Art. 6 - Criteri di condotta.

In relazione ai criteri di condotta la Casa di Cura intende far rispettare le seguenti norme comuni:

a) Trattamento delle informazioni

Le informazioni dei diversi portatori di interesse sono trattate nel pieno rispetto sia della riservatezza e della *privacy* degli interessati sia delle specifiche leggi e normative nazionali e regionali.

b) Regali, omaggi e benefici

Non è ammessa alcuna forma di regalo, inteso come qualsiasi tipo di beneficio, che possa anche solo essere interpretato come eccedente le normali pratiche di servizio o di cortesia, o comunque rivolto ad acquisire trattamenti di favore nella conduzione di qualsiasi attività collegabile alla Casa di Cura, che possa influenzare l'indipendenza di giudizio o indurre ad assicurare un qualsiasi vantaggio.

c) Comunicazione all'esterno

La comunicazione verso i diversi portatori d'interesse è improntata al rispetto del diritto all'informazione: in nessun caso è permesso divulgare notizie, o commenti falsi e tendenziosi. Ogni attività di comunicazione rispetta le leggi, le normative, le regole, le pratiche di condotta professionale, ed è realizzata con chiarezza, trasparenza e tempestività, salvaguardando, tra le altre, le informazioni concernenti dati sensibili.

d) Rapporti degli operatori con enti, società private e altri soggetti esterni

Gli operatori, a qualunque livello, s'impegnano ad adottare un comportamento di massima trasparenza nei rapporti con soggetti esterni alla Casa di Cura, fornendo informazioni complete sulla natura dei rapporti intrattenuti con fornitori e altri soggetti esterni, su eventuali vantaggi che ne dovessero derivare, su offerte di collaborazione e ogni altra iniziativa che coinvolga in qualsiasi modo la Casa di Cura e/o l'operatore nell'espletamento della sua attività.

Art. 7 - Selezione del personale.

La valutazione del personale è effettuata in base alla corrispondenza dei profili dei candidati rispetto a quelli attesi, in relazione alle esigenze della Casa di Cura, nel rispetto delle pari opportunità per tutti i soggetti interessati.



Art. 8 Costituzione del rapporto di lavoro.

Alla costituzione del rapporto di lavoro ogni operatore riceve accurate informazioni relative:

- alle caratteristiche della funzione e delle mansioni da svolgere;
- agli elementi normativi e retributivi;
- alle norme e procedure da adottare al fine di evitare i possibili rischi per la salute associati all'attività lavorativa ;
- al Codice Etico della Casa di Cura;
- al Codice di comportamento definito dal CCNL.

La Casa di Cura provvede affinché il Codice Etico sia affisso in luogo accessibile e visibile a tutti gli operatori della Casa di Cura.

Art. 9 - Gestione del personale.

La Casa di Cura evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri operatori. Nel caso di riorganizzazione del lavoro, è salvaguardato il valore delle risorse umane, prevedendo, nei limiti del possibile, azioni di formazione e/o di riqualificazione professionale.

Art. 10 - Sicurezza e salute.

La Casa di Cura s'impegna a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi, promuovendo comportamenti responsabili da parte di tutti gli operatori, allo scopo di preservare, soprattutto con azioni preventive, la salute e la sicurezza dei lavoratori, dei pazienti e dei terzi.

A tal fine, le specifiche strutture competenti in materia, attente all'evoluzione degli scenari di riferimento e al conseguente mutamento delle situazioni di rischio, realizzano interventi di natura tecnica e organizzativa, attraverso:

- una continua analisi del rischio e della criticità dei processi e delle risorse da proteggere;
- l'adozione delle migliori tecnologie;
- il controllo e l'aggiornamento delle metodologie di lavoro;
- l'apporto di interventi formativi e di comunicazione.

Art. 11 - Tutela della privacy.

La *privacy* dell'operatore è tutelata.

È esclusa qualsiasi indagine sulle idee, le preferenze, i gusti personali e, in generale, la vita privata degli operatori. È vietato, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, comunicare/diffondere i dati personali senza previo consenso dell'interessato.

L'interruzione o la risoluzione del rapporto lavorativo, indipendentemente dalla causa, non giustificano la rivelazione di informazioni riservate che possano arrecare nocimento all'immagine Casa di Cura.

Il trattamento dei dati personali, specialmente dei dati sensibili, avviene nel rispetto della normativa di settore, in particolare del Codice di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, e delle direttive e istruzioni del Garante per la protezione dei dati personali.

All'atto della prenotazione del ricovero o dell'esame diagnostico, il paziente o l'utente è informato circa le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili e sui propri diritti.



Gli è, altresì, chiesto l'esplicito consenso al trattamento dei dati.

Nella stessa circostanza, viene anche chiesto al paziente o all'utente di individuare una o più persone cui sia possibile divulgare informazioni circa la sua salute e il suo stato di ricovero.

Anche nei confronti dei terzi (quali fornitori, partner commerciali e finanziari, controparti negoziali, consulenti, appaltatori, prestatori d'opera, collaboratori coordinati e continuativi e terzi in genere), che hanno rapporti con la Società e/o che agiscono per qualsiasi ragione per conto della suddetta o i cui atti siano a essa riferibili sono garantiti dal Titolare o dal Responsabile del trattamento dei dati personali tutti gli adempimenti previsti dalla legge.

La Casa di Cura garantisce la riservatezza dei dati personali di ogni paziente attraverso il rispetto, nei propri comportamenti e nei propri atti, delle norme di cui al D. Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché di tutta la normativa e delle disposizioni vigenti in materia di tutela delle persone e rispetto di dati personali.

Art. 12 - Principi deontologici.

L'obiettivo principale della professione medica e sanitaria, a qualunque livello, è di assicurare un servizio alla persona, nel pieno rispetto della dignità umana, assicurando a ciascuno il massimo del servizio e della disponibilità.

L'operatore deve sforzarsi continuamente di migliorare la propria conoscenza e competenza, e ha il dovere di divulgare, a pazienti e colleghi, nuovi progressi in campo medico.

Il medico è tenuto a utilizzare strategie terapeutiche basate su solide basi scientifiche e non associarsi professionalmente con chi violi questo principio.

I medici devono rispettare tutte le leggi e le norme deontologiche e difendere la dignità e l'onore della professione; devono portare a conoscenza delle autorità competenti, senza esitazione, condotte illegali o non etiche da parte di colleghi.

Nell'esercizio della propria attività il medico è tenuto a:

informare il paziente in modo chiaro, comprensibile e dettagliato, sulla strategia terapeutica e ottenere un accurato "consenso informato";

assicurare in ogni momento il rispetto della *privacy* e della riservatezza del paziente;

offrire al paziente assistenza completa, continua e qualificata;

impiantare solo dispositivi medici che rispondano a tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia e allegare alla cartella clinica, rilasciandone copia al paziente, apposita documentazione e/o informazione (tipo, numero di serie, ecc.).

Art. 13 - Ambiente di lavoro e prevenzione del "mobbing"

La Casa di Cura favorisce iniziative mirate a realizzare modalità lavorative improntate a ottenere la migliore situazione lavorativa ambientale.

Esige altresì che, nelle relazioni di lavoro interne ed esterne, non sia dato luogo a molestie o ad atteggiamenti in qualche modo riconducibili a pratiche di "*mobbing*" che sono tutti, senza eccezione, proibiti.

Sono classificabili come tali atti e comportamenti di violenza o persecuzione psicologica, svolti con carattere sistematico e duraturo, posti in essere dal datore di lavoro che miri a danneggiare il lavoratore al solo fine di estrometterlo dal lavoro, con una condotta molesta



e vessatoria, integrante specifiche ipotesi di reato.

Art. 14 - Comunicazione ai cittadini utenti.

Le comunicazioni verso i cittadini utenti riguardano:

le informazioni attinenti i diritti dell'utenza;

le modalità con cui la Casa di Cura eroga i propri servizi e le conseguenti informazioni da fornire ai pazienti;

Tali comunicazioni sono chiare, semplici, conformi alle normative vigenti, complete, così da non trascurare alcun elemento rilevante.

Art. 15 - Carta dei servizi.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura pubblicizza gli *standards* qualitativi e quantitativi del servizio erogato e costituisce un presupposto per le successive verifiche del grado di soddisfacimento dell'utente.

Pertanto, la Casa di Cura provvede a somministrare al paziente, a conclusione del trattamento clinico e/o della degenza, un questionario, al fine di individuare eventuali lacune o omissioni nell'assistenza, nonché di rilevare il grado di soddisfazione dei pazienti-utenti.

Il sito *web* della Casa di Cura, rinnovato e potenziato, rappresenta un veicolo privilegiato di contatto con tutti i soggetti esterni e con gli utenti, rendendo pubbliche e accessibili le procedure e la documentazione di riferimento, ivi compresi i contratti collettivi di lavoro e gli accordi aziendali.

Le procedure informatiche sono perseguite ordinariamente per la gestione di ogni servizio aziendale e in particolare per tutti i rapporti fra la Casa di Cura e i pazienti.

Art. 16 - I rapporti con pazienti, fornitori e collaboratori esterni.

1.1 Rapporti con i pazienti

I rapporti con i pazienti devono essere continuamente rafforzati attraverso l'efficienza e la qualità del servizio, il livello di sviluppo tecnologico e l'affidabilità dei prodotti, nonché mediante l'informazione tempestiva precisa e veritiera sui servizi e sulle prestazioni offerte.

È fatto obbligo al personale della Casa di Cura di:

- rispettare le procedure interne per la gestione dei rapporti con i pazienti;
- offrire con efficienza e cortesia e nel rispetto delle previsioni contrattuali, servizi di alta qualità che soddisfino o superino le ragionevoli aspettative e necessità dei pazienti;
- dare, con efficienza e cortesia, accurate ed esaurienti informazioni concernenti l'oggetto, il prezzo e le modalità di erogazione di prodotti e servizi, affinché i pazienti possano assumere decisioni consapevoli;
- fornire comunicazioni pubblicitarie o di altro genere veritiere.

La Casa di Cura s'impegna a garantire adeguati *standards* di qualità dei servizi offerti sulla base di livelli predefiniti e a ricorrere a moderne metodologie di verifica e misurazione del livello di soddisfazione dei pazienti per impostare interventi correttivi e migliorativi (Carta dei Servizi, contatto diretto con i pazienti, indagini di mercato).

La Casa di Cura s'impegna a dare sempre riscontro ai suggerimenti e ai reclami degli



utenti e delle associazioni a loro tutela, avvalendosi di sistemi di comunicazione idonei e tempestivi (posta, *e-mail*, *fax*, telefono, siti *internet*). A tal fine, apposite strutture sono dedicate a questo tipo di dialogo, fornendo spiegazioni o risolvendo i problemi di volta in volta esposti dai singoli clienti.

1.2 Rapporti con i fornitori.

La Casa di Cura garantisce un rapporto di reale e corretta concorrenza tra i fornitori. La selezione dei fornitori e gli acquisti devono essere effettuati in base a valutazioni obiettive aventi a oggetto la qualità, il prezzo e gli altri requisiti di necessità e utilità aziendale. I contratti con i fornitori devono essere redatti nella forma prescritta dalla legge, dalle fonti secondarie, dalle disposizioni interne o dalle procedure aziendali e, comunque, per iscritto. In ogni caso, il compenso da corrispondere deve essere esclusivamente commisurato alla quantità e qualità della fornitura erogata.

E' fatto obbligo al personale della Casa di Cura di:

- rispettare le procedure interne per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non ostacolare ad alcun fornitore, in possesso dei requisiti richiesti, la possibilità di concorrere per l'assegnazione di una fornitura, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti, ottimizzando l'utilizzo delle risorse interne;
- rispettare le condizioni contrattualmente previste;
- inserire nei contratti con i fornitori l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice Etico, indicando quale sanzione a fronte di eventuali violazioni la risoluzione del contratto e/o azioni di risarcimento danni.

1.3 Rapporti con i collaboratori esterni.

Ai collaboratori esterni (compresi consulenti, intermediari, agenti, etc.) è richiesto di attenersi ai principi contenuti nel Codice Etico.

Il personale, in rapporto alle proprie funzioni, avrà cura di:

- rispettare la normativa vigente, i principi e le procedure interne per la selezione e la gestione del rapporto con collaboratori esterni;
- operare solo con persone e imprese qualificate e di buona reputazione;
- informare tempestivamente il proprio Responsabile, o l'organismo di vigilanza, in caso di incertezze relativamente a possibili violazioni del Codice Etico da parte di collaboratori esterni;
- inserire nei contratti di collaborazione esterna l'obbligazione espressa di attenersi ai principi del Codice, indicando quale sanzione a fronte di eventuali violazioni la risoluzione del contratto e/o azioni di risarcimento danni.

Gli accordi con i collaboratori esterni devono essere redatti nella forma prescritta dalla legge, dalle disposizioni interne o dalle procedure aziendali e comunque per iscritto. In ogni caso, il compenso da corrispondere deve essere esclusivamente commisurato alla prestazione indicata in contratto e, comunque, alle capacità professionali e all'effettiva prestazione eseguita.

Art. 16 bis – Tracciabilità dei flussi finanziari.

La Casa di Cura s'impegna a rispettare e a far rispettare puntualmente la normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, al duplice scopo di anticipare, il più a monte



possibile, la soglia di prevenzione, creando meccanismi che consentano di intercettare i fenomeni di intrusione criminale nella contrattualistica pubblica e rendere trasparenti le operazioni finanziarie relative all'utilizzo del corrispettivo dei contratti pubblici, in modo da consentire un controllo a posteriori sui flussi finanziari provenienti dalle amministrazioni pubbliche.

Art. 17 - Criteri di condotta per le attività scientifiche e didattiche e altre attività, comunque denominate, svolte all'interno della Casa di Cura.

Tutte le attività finanziate per scopi scientifici, didattici e formativi (come studi proposti o finanziati da Comunità Europea, Regione o Provincia, corsi di formazione, stages o tirocini svolti all'interno della Casa di Cura, utilizzando spazi, strutture e personale della struttura e/o qualunque altra iniziativa che coinvolga la Casa di Cura, le sue strutture e il suo personale) obbediscono alle seguenti regole:

1. I contratti, le convenzioni e gli accordi che a qualsiasi titolo coinvolgano la Casa di Cura devono essere approvati e sottoscritti da chi ne ha la rappresentanza legale.

Tutti gli studi o le sperimentazioni su pazienti devono essere preventivamente autorizzati dall'organismo di vigilanza, previo parere del Direttore Scientifico e/o del Direttore Sanitario.

Requisito per rilasciare tale autorizzazione è la documentazione di copertura assicurativa per la responsabilità civile, se non già compresa nell'ambito della polizza generale della Casa di Cura.

Art. 18 - Rapporti con le associazioni portatrici d'interessi.

La Casa di Cura favorisce la presenza e l'attività all'interno delle proprie strutture di Organizzazioni e Associazioni di Volontariato.

Art. 18 bis – Il sistema di controlli interni.

La Casa di Cura diffonde, a tutti i livelli, una cultura caratterizzata dalla consapevolezza dell'esistenza dei controlli e dalla assunzione di una mentalità orientata all'esercizio del controllo. Deve essere promossa e incentivata una positiva attitudine ai controlli da parte degli organi sociali e del *management*, a tutti i livelli, in considerazione dell'apporto che questi danno al miglioramento dell'efficienza. Per controlli interni s'intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività del servizio, con l'obiettivo di garantire il rispetto delle leggi e delle procedure aziendali, proteggere i beni aziendali, gestire in modo efficiente le attività e fornire dati contabili e finanziari accurati e completi. Tutto il personale, nell'ambito delle funzioni svolte, è responsabile della definizione e del corretto funzionamento del sistema di controllo attraverso i controlli di linea, costituiti dall'insieme delle attività di controllo che le singole unità operative svolgono sui loro processi. Il monitoraggio e la valutazione dei processi di controllo, di gestione dei rischi e di *corporate governance* è assegnato all'*internal audit*. Le strutture di *internal audit* non dipendono gerarchicamente da alcun responsabile di aree operative e riferiscono regolarmente sul proprio operato al Presidente o all'Amministratore Delegato, all'*Audit Committee* ove esistente, e al Collegio Sindacale della Società. Per lo svolgimento della propria attività l'*internal audit* e la Società di certificazione e qualità hanno libero accesso ai dati, alla documentazione e alle informazioni necessarie



Art. 18 ter - I rapporti con gli organi di informazione.

I rapporti con i *mass media* devono essere trasparenti e coerenti con la politica della Casa di Cura, al fine di garantire massima tutela dell'immagine sociale. La comunicazione con l'esterno attraverso la stampa e i *mass media* è intrattenuta dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate e in coerenza con le regole della Società.

Le comunicazioni all'esterno della Casa di Cura verso l'opinione pubblica sono improntate al rispetto del diritto all'informazione.

In nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi o tendenziosi.

L'informazione verso i *mass media* deve essere accurata, coordinata e coerente con i principi e le politiche della Società; deve rispettare le leggi, le regole, le pratiche di condotta professionale; deve essere realizzata con chiarezza e trasparenza.

Art. 18 quater - I rapporti con le istituzioni e la pubblica Amministrazione.

I rapporti con Enti pubblici di qualsiasi natura devono essere trasparenti e coerenti con la politica della Casa di Cura e devono essere intrattenuti dalle funzioni aziendali a ciò formalmente delegate. Tali rapporti non sono fondati su promesse, elargizioni in denaro, concessioni di beni in natura per promuovere l'attività della Casa di Cura o per difendere le proprie posizioni giuridiche ed economiche. La Casa di Cura non interviene nella sfera dei poteri pubblici o in quella politica per favorire interessi terzi, allo scopo di ricevere benefici di varia natura. La Casa di Cura vigila affinché quanto sopra non venga aggirato surrettiziamente attraverso rapporti di consulenza, di aiuti, di sponsorizzazioni, di pubblicità o incarichi personali. Si ribadisce che omaggi e gesti di cortesia e di ospitalità verso esponenti di Governi nazionali, regionali o locali, pubblici ufficiali, incaricati di pubblico servizio e pubblici dipendenti sono ammessi quando siano di valore molto modesto e, comunque, tali da non pregiudicare l'integrità o la reputazione di una delle parti e da non poter essere intesi come finalizzati a ottenere vantaggi impropri. In ogni caso tale tipologia di spese deve essere sempre autorizzata dal proprio Responsabile e documentata in modo adeguato. In coerenza con quanto definito in tema d'integrità, si ribadisce, inoltre, che agli organi sociali, al *management*, al personale dipendente è tassativamente fatto divieto di richiedere o accettare somme di denaro o altre utilità per l'esecuzione di atti contrari o conformi al proprio ufficio, anche se nell'interesse della Società. In particolare e in via esemplificativa, nei rapporti con rappresentanti delle istituzioni pubbliche e della pubblica Amministrazione in genere, italiana o estera, è vietato:

- promettere o concedere erogazioni in denaro per finalità diverse da quelle istituzionali;
- promettere o concedere favoritismi nell'assunzione di personale, nella scelta di fornitori di beni e servizi, nella comunicazione di informazioni e documenti;
- produrre documenti e/o dati falsi o alterati o omettere informazioni dovute, anche al fine di ottenere contributi/sovvenzioni/finanziamenti o altre erogazioni da parte dello Stato o di Enti pubblici o dell'Unione Europea;
- destinare contributi/sovvenzioni/finanziamenti pubblici a finalità diverse da quelle per le quali sono stati ottenuti;
- accedere in maniera non autorizzata ai sistemi informativi della pubblica Amministrazione per ottenere e/o modificare informazioni a vantaggio della Società.



Art. 19 - Violenza e atti discriminatori

La Casa di Cura rispetta la dignità e l'integrità morale di ogni dipendente o collaboratore; non tollera richieste o minacce atte a indurre le persone ad agire contro la legge e in violazione del Codice Etico, né atti di violenza psicologica e/o comportamenti discriminatori o lesivi.

E' vietata qualsiasi forma di violenza o molestia sessuale o atteggiamento discriminatorio o vessatorio riconducibile a omofobia ovvero a pregiudizi sulle diversità personali o culturali

Art. 20 - Garanzia delle pari opportunità.

La Casa di Cura orienta la propria attività al rispetto del Codice delle pari opportunità di cui al D.Lgs. 11 aprile 2006 n. 198 e s. m. i. In particolare, mira a:

- garantire il rispetto delle pari opportunità nelle procedure di reclutamento del personale sulla base delle loro qualifiche professionali e delle capacità individuali di ciascuno, senza alcuna discriminazione di religione, sesso, razza, credo politico o sindacale;
- promuove pari opportunità in materia di formazione, aggiornamento, qualificazione professionale, considerando anche la posizione delle donne lavoratrici in seno alla famiglia;
- facilita l'utilizzo di forme di flessibilità orarie finalizzate al superamento di specifiche situazioni di disagio;
- promuove la comunicazione e la diffusione delle informazioni sui temi delle pari opportunità;
- assicura nelle commissioni e organismi interni, la presenza almeno di un terzo di componenti di sesso femminile;
- nelle proposte di nomina, richiama l'osservanza delle norme in tema di pari opportunità con invito a tener conto della presenza femminile;
- redige avvisi e bandi in cui sia richiamato il rispetto della normativa in tema di pari opportunità e venga contemplato l'utilizzo sia del genere maschile che di quello femminile;
- favorisce il reinserimento lavorativo del personale che rientra dal congedo di maternità o paternità, o da congedo parentale o da assenza prolungata dovuta a esigenze della famiglia.

Art. 21 - Organismo di Vigilanza - (ODV).

L'Organismo di Vigilanza è un collegio composto da un numero di tre membri esperti nominati dal Consiglio di Amministrazione dotato di tutti i poteri necessari per assicurare una puntuale ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione.

I componenti dell'ODV devono possedere le conoscenze e l'esperienza necessarie per assicurare, collegialmente, un controllo operativo e una supervisione sicura ed efficace con riferimento a tutti i settori di attività.

I componenti dell'ODV restano in carica per un periodo di 3 (tre) esercizi e sono



rieleggibili.

La composizione e il funzionamento dell'ODV sono demandati a un successivo regolamento.

Art. 22 - Attuazione e controllo

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica della pianificazione e della gestione delle attività aziendali tesa all'efficienza, alla correttezza, alla trasparenza e alla qualità, la Casa di Cura adotta e attua modelli di organizzazione, gestione e controllo che prevedono misure idonee a garantire lo svolgimento delle attività nel rispetto della legge e delle regole di comportamento di questo Codice, nonché a scoprire ed eliminare tempestivamente le situazioni di rischio, prevenendo comportamenti illeciti o comunque contrari alle regole di questo Codice da parte di qualunque soggetto che agisca per la Società.

In ragione dell'articolazione delle attività e della complessità organizzativa, la Casa di Cura adotta un sistema di deleghe di funzioni e poteri, prevedendo in termini espliciti e specifici l'attribuzione degli incarichi a persone dotate di idonea capacità e competenza.

Art. 23 - Violazioni

I casi di violazione di norme di legge e/o aziendali o del presente Codice Etico, devono essere prontamente segnalati per iscritto, in forma nominativa, ai propri superiori, che provvederanno a inoltrarli alla Direzione Sanitaria o Amministrativa.

Le segnalazioni saranno compiutamente verificate e, in caso di accertata violazione, saranno applicate le opportune sanzioni.

E' impegno della Casa di Cura assicurare che nessuno possa subire ritorsioni di qualunque genere per aver fornito informazioni di possibili violazioni del Codice o delle norme di riferimento.

Art. 24 - Sanzioni

La violazione delle disposizioni del presente Codice Etico, tenuto conto della sua intensità ed eventuale recidiva, costituirà illecito disciplinare o inadempimento alle obbligazioni contrattuali del rapporto di lavoro dipendente o funzionale o di collaborazione professionale, con ogni conseguente effetto di legge e di contratto, anche ai sensi dell'art. 2104 e 2105 c.c.; potrà altresì costituire giusta causa ai sensi degli artt. 2383 e 2400 c.c. Darà inoltre diritto alla Casa di Cura di applicare le sanzioni disciplinari previste dai CCNL applicabili di volta in volta, nonché quelle previste dal Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01.

Per i Destinatari non dipendenti, l'osservanza del Codice costituisce presupposto per la prosecuzione del rapporto professionale o di collaborazione esistente.

Art. 25 - Pubblicità del Codice Etico

La diffusione del Codice Etico e delle procedure aziendali ai Destinatari è assicurata attraverso strumenti di comunicazione adeguati. La Casa di Cura assicura la pubblicazione del Codice Etico su internet sul sito www.clinicamontevergine.com

La Casa di Cura assicura che al Codice Etico sia data efficace attuazione mediante la promozione continua delle più opportune iniziative di comunicazione, formazione e



D. Lgs. 231/01
CODICE ETICO
di MONTEVERGINE SpA

Rev. 1

Pag.
18/18

supporto consultivo, all'indirizzo dei destinatari. Il Codice Etico è disponibile al pubblico sul sito internet della società.

Il Codice Etico viene fatto oggetto di verifica ed eventuale aggiornamento con cadenza annuale.

Art. 26 - Disposizioni finali

Il presente Codice Etico ha effetto immediato dalla data odierna e sino a sua revisione o aggiornamento. A tutti i Destinatari è fatto obbligo di prenderne adeguata conoscenza e di osservarlo.