

DOCUMENTO DELLE POLITICHE AZIENDALI

Cod. Accreditamento OGPZ04-06

La società FISIOCENTER Centro Studi Medico Diagnostici è un centro medico polispecialistico che eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali, di fisioterapia, di diagnostica per immagini e radiologia sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e Servizio Sanitario della Regione Lombardia (dal 2001), sia in regime di solvenza e tramite convenzione con i principali Fondi Assicurativi.

A supporto dell'attività sanitaria specifica, Fisiocenter C.S.M.D. garantisce svolgimento di servizi amministrativi, di contabilità generale, contabilità clienti e fornitori, tesoreria e rapporti con gli istituti di credito, gestione delle polizze assicurative, coordinamento delle manutenzioni delle apparecchiature biomedicali e altre attività connesse.

Per la natura dei servizi erogati, la società ha ritenuto necessaria l'adozione, sia nei rapporti interni che nei rapporti con i terzi, di un insieme di regole comportamentali dirette a diffondere a tutti i livelli un comportamento etico e un forte rispetto delle leggi e dei principi che le regolamentano, creando in tal modo un valido elemento di supporto nell'organizzazione, gestione e controllo.

Tanto premesso, il presente documento è stato approvato dal consiglio di amministrazione della società che si impegna a garantirne la massima diffusione e la relativa osservanza.

FISIOCENTER CSMD condivide, accetta e si conforma ai principi di seguito enunciati:

- I comportamenti degli operatori, sanitari e non, sono improntati al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti.
- La società tutela e promuove il rispetto della dignità umana, che non deve essere discriminata in base ad età, sesso, orientamento sessuale, condizioni personali e sociali, razza, lingua, nazionalità, opinioni politiche e sindacali e credenze religiose. Conseguentemente non vengono tollerati comportamenti discriminatori.
- Nello svolgimento delle diverse attività sociali gli operatori devono comportarsi con imparzialità, assumendo le decisioni con rigore professionale e obiettività secondo criteri di valutazione oggettivi e neutrali.
- Tutte le azioni degli operatori si ispirano alla massima trasparenza, da intendersi come chiarezza, veridicità delle condotte e correttezza. Nella gestione delle attività quotidiana sono tenuti a fornire informazioni veritiere, complete e accurate con professionalità, impegno e diligenza adeguati alla natura dei compiti e delle responsabilità a ciascuno affidati.
- Deve essere assicurata la riservatezza delle informazioni nella più rigorosa osservanza della legislazione vigente in materia di tutela dei dati personali. L'obbligo di riservatezza si

estende, oltre che alle informazioni che riguardano la società, anche a quelle relative a pazienti, medici, fornitori o agli altri soggetti in relazione con Fisiocenter CSMD.

- Nessun dipendente o collaboratore può trarre vantaggi di alcun genere, diretti o indiretti, personali o patrimoniali, dall'utilizzo di informazioni riservate. La comunicazione a terzi delle informazioni deve avvenire esclusivamente da parte di soggetti autorizzati e, in ogni caso, in conformità alle disposizioni aziendali.
- La riservatezza costituisce un preciso obbligo deontologico anche per i Medici, il cui inadempimento integra violazione del segreto professionale.
- Nel caso di accesso a informazioni di tipo elettronico protette da *password*, queste ultime possono essere conosciute esclusivamente dai soggetti assegnatari, che hanno l'obbligo di non divulgarle e di custodirle.
- Le risorse umane rappresentano un valore indispensabile e prezioso per la crescita e sviluppo della società, pertanto sono garantite a tutti pari opportunità. La gestione delle risorse umane tende costantemente al miglioramento e all'accrescimento delle capacità di ciascuno, anche attraverso attività di formazione e di aggiornamento. Sono garantite condizioni di lavoro che aiutino a svolgere le proprie mansioni in un clima di collaborazione, rispetto e serenità.
- È attivo un sistema di controllo, strumento fondamentale per gestire e verificare le attività aziendali, diffuso ad ogni livello nello svolgimento delle attività. In tal senso si intendono tutti gli strumenti necessari o utili a indirizzare, gestire e verificare le attività, 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 del controllo attraverso l'insieme delle attività di verifica che le singole unità operative svolgono sui loro processi.
- Sono garantite condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti di lavoro sicuri e salubri, nel rispetto della normativa antinfortunistica vigente e, dove applicabile, della normativa in materia di radioprotezione.
- È promossa la diffusione di una cultura della sicurezza e della consapevolezza dei rischi connessi alle attività lavorative svolte, richiedendo a tutti, ad ogni livello, comportamenti responsabili e rispettosi del sistema di sicurezza adottato e delle procedure aziendali che ne formano parte. I dipendenti, i collaboratori, i Medici e chiunque altro - a vario titolo - acceda alle strutture della società, è chiamato a concorrere personalmente al mantenimento della sicurezza.
- Il sistema di contabilità aziendale dovrà essere debitamente autorizzato, verificabile, coerente. Qualsiasi fatto relativo alla gestione deve essere correttamente e tempestivamente

registrato in contabilità in modo che la documentazione sia facilmente reperibile e ordinata secondo criteri logici.

- Per ogni operazione deve essere conservata adeguata e completa documentazione di supporto dell'attività svolta, in modo da consentire la registrazione contabile; l'individuazione delle caratteristiche e delle motivazioni sottostanti all'operazione medesima; la ricostruzione formale e cronologica dell'operazione; la verifica del processo di decisione, di autorizzazione e di realizzazione, nonché l'individuazione dei vari livelli di responsabilità.
- È fatto obbligo di agire nel rispetto delle norme a tutela del paziente. In particolare, si conviene che l'accesso alle strutture e il trattamento dei pazienti non devono essere discriminatori; il comportamento nei confronti dei pazienti è improntato a criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni sanitarie; deve essere garantito lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni sanitarie, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da causa di forza maggiore.
- Viene adottata una politica indirizzata al garantire la massima qualità del servizio offerto ai cittadini, anche e grazie ad continuo miglioramento dei mezzi tecnologici in uso e delle risorse umane afferenti alla struttura.
- Ai pazienti devono essere assicurate informazioni accurate e complete al fine di consentire loro di assumere decisioni consapevoli, osservando scrupolosamente la normativa sulla tutela dei dati personali. Nel rispetto di tale normativa, è vietata la diffusione di dati idonei a rilevare lo stato di salute, salvo per finalità di prevenzione e nei soli casi in cui l'autorità competente ne faccia richiesta.
- La società ha come obiettivo futuro l'organizzazione di convegni e congressi rivolti sia alla classe medica che all'utenza, subordinati all'esistenza di una specifica attinenza tra la tematica oggetto della manifestazione congressuale e la specializzazione dei medici partecipanti. Obiettivo primario della partecipazione o organizzazione di convegni e congressi deve essere indirizzato allo sviluppo della collaborazione scientifica con la classe medica e alla diffusione di specifiche inerenti la pratica medica e paramedica.
- I rapporti con i fornitori sono gestiti con lealtà, correttezza, professionalità, finalizzando collaborazioni continuative e rapporti di fiducia solidi e duraturi nel bene della struttura. La selezione dei fornitori e la determinazione delle condizioni d'acquisto di beni e servizi avvengono sulla base di valutazioni obiettive e imparziali, fondate sulla qualità, sul prezzo e sulle garanzie fornite in generale ma soprattutto per ciò che riguarda l'assistenza alle apparecchiature medicali.