



**CODICE ETICO ALLEGATO ALLA CARTA DEI SERVIZI  
CENTRO MEDICO PIOLTELLO (CMP) S.R.L.**

SEDE: MEDEOR - 20063 CERNUSCO SUL NAVIGLIO VIA MAZZINI 3/A

Implementazione e modifiche .....	3
1. Missione e governance della società' .....	3
a) missione .....	3
b) visione .....	3
c) Sistema dei controlli .....	3
d) relazione con il territorio.....	3
2. Obiettivi del codice etico .....	4
3. perimetro di applicazione .....	4
4. principi generali.....	5
A. Reciprocità .....	5
B. Responsabilità e rispetto delle leggi .....	5
C. Correttezza .....	5
D. conflitto interessi .....	5
E. Imparzialità e tutela dei diritti umani.....	5
F. Trasparenza.....	5
G. Tutela della privacy.....	5
H. Concorrenza leale.....	5
I. Tutela della salute e sicurezza sul lavoro .....	6
J. Rapporti con enti locali ed istituzioni pubbliche.....	6
K. Rapporti con associazioni, organizzazioni sindacali e partiti politici .....	6
L. Contributi e sponsorizzazioni .....	6
M. Collaborazione con le Autorità in caso di indagini .....	6
N. Corretto utilizzo dei sistemi informatici .....	6
O. Rapporto con i privati .....	7
P. Tutela del capitale sociale e dei creditori .....	7
Q. Ripudio di qualsivoglia forma di corruzione, sia attiva che passiva .....	7
5. rapporti con fornitori, appaltatori, terze parti contrattuali.....	7
6. rapporti con clienti.....	7
7. salute e sicurezza sul lavoro .....	7
8. utilizzo dei sistemi informatici .....	8
9. controllo e trasparenza contabile .....	8
10. comunicazione, diffusione, monitoraggio e aggiornamento del codice etico .....	8
11. violazioni del codice etico e relative sanzioni .....	9
A) MODULO RECLAMO .....	10
B) MODULO GRADIMENTO – PUO' ESSERE ANONIMO I DATI NON SONO OBBLIGATORI.....	11

DATA IMPLEMENTAZIONE	PROPOSTA	DATA
ELABORAZIONE	PIERINI FABIO	23/08/2023
VALUTAZIONE DIRETTORE SANITARIO	DR. ARALDI RENATO PIERLUIGI	23/08/2028
PUBBLICAZIONE BACHECA ENTE	SITO INTERNET	

## 1. MISSIONE E GOVERNANCE DELLA SOCIETA'

### A) MISSIONE

La società CENTRO MEDICO PIOLTELLO SRL, proprietaria del centro Medeor di Cernusco sul Naviglio via Mazzini 3/A, è impegnata ad accogliere il paziente come persona nella sua integralità.

Vogliamo costruire percorsi di cura adeguati a rispondere ai bisogni di salute affiancando la sanità pubblica.

Ci assumiamo la responsabilità di creare valore pubblico: per questo mettiamo a disposizione le nostre conoscenze e abilità per dar corpo ad un centro medico efficiente, integrato e con un occhio di riguardo per i pazienti più fragili.

Lavoriamo per trovare – in un continuo cammino di miglioramento – il miglior rapporto possibile tra risorse impiegate e qualità/quantità del lavoro svolto.

### B) VISIONE

La nostra Azienda intende sviluppare le attività del proprio Poliambulatorio, ciascuno con la propria specificità, verso percorsi di diagnosi, cura e riabilitazione d'avanguardia, offrendo risposte complete ai cittadini del territorio di riferimento e costituendoli come polo di attrazione e di riferimento per un'area più vasta.

Perseguiamo questi obiettivi grazie alla crescita professionale dei nostri operatori, a forme innovative di organizzazione dei servizi ed anche attraverso un'alleanza con la rete delle cure

Crediamo nel primato delle relazioni umane con le persone che scelgono di curarsi da noi e siamo convinti che ciò alimenti anche la collaborazione e l'integrazione tra tutti i collaboratori.

### C) SISTEMA DEI CONTROLLI

Il sistema dei controlli interni, indispensabile per la gestione della nostra Azienda, ha lo scopo di verificare il raggiungimento dell'obiettivo centrale che è costruire buoni percorsi di salute.

In quest'ottica, tale sistema, mediante valutazione comparativa dei costi, dei rendimenti e dei risultati, verifica la corretta ed economica gestione delle risorse attribuite, l'imparzialità, l'economicità, la trasparenza e la qualità della proposta clinica.

Sono inoltre presenti e funzionanti altri strumenti:

- Direttore sanitario
- Segreteria sanitaria con la presenza di personale dedicato, l'infermiere e professionisti esterni di supporto.

### D) RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Un Poliambulatorio moderno non può concepirsi separato da un proprio “territorio” – inteso non tanto come ambito burocratico/amministrativo ma, piuttosto, come luogo sociale di collegamenti e di “reti”.

Pertanto, per la nostra Azienda, il “territorio” non è soltanto l’ambito di influenza e di provenienza dei propri pazienti, ma un luogo sociale di relazioni e di sinergie con gli enti locali (espressione dei diritti di cittadinanza e del principio di sussidiarietà), con il terzo settore – volontariato e associazionismo – (espressione del principio di solidarietà) e con le organizzazioni di patronato e di tutela dei diritti (portatori di interessi generali e specifici).

Il “lavoro di rete” mediante accordi formalizzati costituisce il metodo di lavoro privilegiato per conoscere i bisogni, concordare gli interventi e verificarne gli esiti.

Per questa ragione offriamo spazi anche agli Istituti Ospedalieri ed agli interventi di sanità ed emergenza pubblica, per svolgere attività clinica intramoenia e/o di supporto attraverso specifiche convenzioni.

## 2. OBIETTIVI DEL CODICE ETICO

Per realizzare gli obiettivi sopra descritti, la Società ha deciso di adottare il presente Codice Etico che, in linea con i principi di comportamento di lealtà e onestà, è volto a regolare, attraverso norme comportamentali, l’attività dell’azienda stessa, fissando i principi generali cui deve conformarsi l’intera struttura societaria.

Di conseguenza, la Società si impegna a:

- garantire la tempestiva diffusione del Codice Etico in tutta la Società e presso tutti i Destinatari;
- garantire che tutti gli aggiornamenti e le modifiche siano tempestivamente portati a conoscenza di tutti i Destinatari;
- fornire un adeguato sostegno formativo e informativo, mettendo a disposizione un adeguato supporto in caso di dubbi di interpretazione del Codice Etico;
- garantire che chiunque segnali violazioni del Codice Etico in buona fede non sia soggetto ad alcuna forma di ritorsione;
- adottare provvedimenti sanzionatori che siano equi e commisurati al tipo di violazione del Codice Etico e ad applicare tali sanzioni in modo coerente a tutti gli amministratori, manager e altri dipendenti (e, ove applicabile a terzi) soggetti al rispetto del Codice Etico;
- controllare periodicamente il rispetto delle norme del Codice Etico.

La Società si adopera per fare in modo che questi impegni siano condivisi da consulenti, fornitori e qualsiasi altro soggetto che intrattenga in qualsiasi momento rapporti d’affari con la Società.

La Società non instaura né prosegue rapporti d’affari con terzi che rifiutino di rispettare i principi del Codice Etico.

## 3. PERIMETRO DI APPLICAZIONE

Il Codice Etico costituisce il documento di riferimento per la Società.

In particolare, sono tenuti al rispetto del Codice Etico:

- ciascun dipendente (a tempo determinato e non), dirigente, collaboratore (in qualsiasi forma parastubordinata e/o autonomo) della Società (il “Personale”);
- componenti dei vari organi sociali della Società;
- consulenti (con qualsiasi tipologia di contratto o incarico, inclusi a titolo esemplificativo medici) intermediari, agenti e terzi fornitori di prodotti o servizi della Società (collettivamente i “Destinatari”).

L’osservanza delle norme del Codice Etico deve, in particolare, considerarsi parte essenziale delle obbligazioni contrattuali dei dipendenti della Società ai sensi e per gli effetti delle disposizioni di cui all’art. 2104 e seguenti del Codice civile.

La violazione delle norme del Codice Etico lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari e di risarcimento del danno, fermo restando, per i lavoratori dipendenti, il rispetto delle procedure di cui all’art. 7 della Legge 20 maggio 1970 n. 300 (c.d. Statuto dei Lavoratori), dei contratti collettivi di lavoro e degli eventuali regolamenti aziendali adottati dalla Società.

## 4. PRINCIPI GENERALI

---

### A. RECIPROCIÀ

Il presente Codice Etico è improntato ad un ideale di cooperazione in vista di un reciproco vantaggio delle parti coinvolte, nel rispetto del ruolo ricoperto da ciascuno. La Società richiede che ciascun stakeholder agisca nei suoi confronti secondo principi e regole ispirate ad un'analogia idea di condotta etica.

---

### B. RESPONSABILITÀ E RISPETTO DELLE LEGGI

La Società osserva pienamente le leggi, i regolamenti e, in generale, le normative vigenti in Italia ed in tutti i Paesi in cui svolge il proprio business o intrattiene relazioni. In nessun caso, è ammesso perseguire o realizzare l'interesse proprio della Società in violazione di leggi o abusare della propria posizione.

---

### C. CORRETTEZZA

La Società promuove il rispetto del principio di correttezza sia nei rapporti intra-aziendali che nei rapporti tra la Società e soggetti terzi. Ogni operazione e/o transazione deve essere legittima, debitamente autorizzata, coerente, congrua, documentata, registrata e in ogni tempo verificabile e tracciabile, anche al fine di contrastare i fenomeni del riciclaggio, auto-riciclaggio e ricettazione.

---

### D. CONFLITTO INTERESSI

I Destinatari devono agire correttamente al fine di evitare situazioni di conflitto di interessi, ovvero situazioni in cui il perseguimento del proprio interesse sia in contrasto con quello della Società. Sono, inoltre, da evitare situazioni attraverso le quali un dipendente, un amministratore o altro Destinatario possa trarre un vantaggio e/o un profitto indebiti da opportunità conosciute durante e in ragione dello svolgimento della propria attività.

---

### E. IMPARZIALITÀ E TUTELA DEI DIRITTI UMANI

La Società promuove la tutela dei diritti inviolabili dell'uomo e disconosce e ripudia ogni principio di discriminazione basato sul sesso, orientamento sessuale, sulla nazionalità, sul credo religioso, sull'etnia, sulle opinioni personali e politiche, sull'età, sulla salute e sulle condizioni economiche. La Società rifiuta il lavoro forzato e minorile e qualsiasi tipo di molestia (fisica, verbale, sessuale o psicologica).

Il Personale è assunto unicamente in base a regolari contratti di lavoro, non essendo tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Il neoassunto deve essere reso edotto di tutte le caratteristiche attinenti al rapporto di lavoro.

---

### F. TRASPARENZA

Il principio della trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione sia all'esterno che all'interno della Società.

Nel rispetto del principio di trasparenza, ogni operazione e/o transazione deve essere correttamente registrata, tracciabile, autorizzata, verificabile, legittima, coerente e congrua.

---

### G. TUTELA DELLA PRIVACY

La Società si impegna a tutelare la privacy dei Destinatari nel rispetto delle normative vigenti, nell'ottica di evitare la comunicazione o la diffusione di dati personali in assenza dell'assenso dell'interessato.

L'acquisizione e il trattamento, nonché la conservazione delle informazioni e dei dati personali del Personale e degli altri soggetti di cui la Società disponga avviene nel rispetto di specifiche procedure volte ad evitare che persone e/o enti non autorizzati possano venire a conoscenza.

---

### H. CONCORRENZA LEALE

La Società promuove la libera e leale concorrenza, ispirata ai principi di correttezza, lealtà e trasparenza nei confronti delle società concorrenti.

In particolare, la Società è tenuta a stabilire la propria politica commerciale in modo indipendente ed a non fissare alcun prezzo in accordo o in collusione con i propri concorrenti.

---

#### I. TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

La Società persegue con il massimo impegno l'obiettivo di garantire la salute e la sicurezza dei luoghi di lavoro agendo nel rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza applicabile. A tale proposito, la Società è tenuta a adottare le misure più opportune per evitare i rischi connessi allo svolgimento dell'attività di impresa e, ove ciò non sia possibile, per una adeguata valutazione dei rischi esistenti.

---

#### J. RAPPORTI CON ENTI LOCALI ED ISTITUZIONI PUBBLICHE

La Società persegue l'obiettivo della massima integrità e correttezza nei rapporti, anche contrattuali, con le istituzioni pubbliche e, in generale, con la Pubblica Amministrazione, ivi incluso per ciò che attiene la richiesta e/o la gestione di erogazioni pubbliche, al fine di garantire la massima chiarezza nei rapporti istituzionali, in armonia con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

I rapporti con interlocutori istituzionali sono mantenuti esclusivamente tramite i soggetti a ciò deputati. La Società non dovrà farsi rappresentare, nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, da un consulente o da un soggetto "terzo", qualora esistano conflitti d'interesse, anche solo potenziali.

Con particolare riguardo alla partecipazione a bandi di gara, la Società opera seguendo i principi di correttezza, trasparenza e buona fede. Al momento dell'esame di un bando di gara, ne valuta la congruità e la fattibilità delle prestazioni e la correttezza. La Società intrattiene relazioni chiare e corrette con i funzionari della Pubblica Amministrazione. In caso di aggiudicazione di gara, la Società garantirà il chiaro e corretto svolgimento di quanto previsto dal relativo bando, il diligente adempimento degli obblighi contrattuali anche nei confronti di terze parti coinvolte.

---

#### K. RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI, ORGANIZZAZIONI SINDACALI E PARTITI POLITICI

La Società non eroga contributi, diretti o indiretti per il finanziamento di partiti politici, movimenti, comitati ed organizzazioni politiche e sindacali, né dei loro rappresentanti o candidati. La Società, inoltre, non finanzia associazioni né effettua sponsorizzazioni di manifestazioni o congressi che abbiano la propaganda politica come finalità.

---

#### L. CONTRIBUTI E SPONSORIZZAZIONI

La Società può aderire alle richieste di contributi, limitatamente alle proposte provenienti da enti e associazioni regolati da statuti da cui risulti esplicitamente l'assenza di fine di lucro e il cui oggetto sia di elevato valore culturale o beneficio.

Le attività di sponsorizzazione, che possono riguardare i temi del sociale, dell'ambiente, dello sport, dello spettacolo e dell'arte, sono destinate solo a eventi o ad organismi che offrano garanzia di qualità e nei cui confronti possa escludersi ogni possibile conflitto.

---

#### M. COLLABORAZIONE CON LE AUTORITÀ IN CASO DI INDAGINI

La Società riconosce il valore della funzione giudiziaria e amministrativa e persegue l'obiettivo della massima integrità e correttezza nei rapporti con le Autorità competenti. A tal fine, vieta qualsiasi comportamento volto o idoneo ad interferire con le indagini o gli accertamenti svolti dalle Autorità competenti e, in particolare, ogni condotta diretta ad ostacolare la ricerca della verità, anche attraverso l'induzione di persone chiamate dall'Autorità giudiziaria a non rendere dichiarazioni o a renderle mendaci.

La Società si impegna a adottare tutte le misure necessarie a prestare la collaborazione richiesta dalle Autorità, nei limiti nel rispetto della normativa vigente.

---

#### N. CORRETTO UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI

La Società persegue l'obiettivo del corretto utilizzo dei servizi informatici o telematici, in modo da garantire l'integrità e la genuinità dei dati trattati, a tutela degli interessi della Società e dei terzi, con particolare riferimento alle Autorità ed Istituzioni pubbliche.

---

## O. RAPPORTO CON I PRIVATI

La Società considera un valore fondamentale ed imprescindibile che i rapporti con i privati (fornitori, appaltatori, subappaltatori, consulenti, partner commerciali ecc.) siano improntati alla massima lealtà, integrità, correttezza e buona fede.

---

## P. TUTELA DEL CAPITALE SOCIALE E DEI CREDITORI

Uno degli aspetti centrali che qualificano eticamente la condotta in generale della Società è costituito dal rispetto di principi di comportamento intesi a garantire l'integrità del capitale sociale, la tutela dei creditori e dei terzi che instaurano rapporti con la Società, e, in genere, la trasparenza e la correttezza dell'attività della Società sotto il profilo economico e finanziario. La Società, pertanto, intende garantire la diffusione e l'osservanza di regole di comportamento intese alla salvaguardia dei già menzionati valori, anche al fine di prevenire la commissione dei reati societari contemplati nel D. Lgs. 231/01.

---

## Q. RIPUDIO DI QUALSIVOGLIA FORMA DI CORRUZIONE, SIA ATTIVA CHE PASSIVA

La Società vieta al Personale e ai soggetti che svolgono le attività nell'interesse della stessa di offrire, promettere e dare, anche indirettamente, denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori a Pubblici Ufficiali, Incaricati di Pubblico Servizio e/o soggetti privati per modificarne le decisioni, in vista di trattamenti più favorevoli o prestazioni indebite o per qualsiasi altra finalità, incluso il compimento di atti del loro ufficio.

Allo stesso modo, è fatto divieto di accettare denaro o altre utilità, sia economica che di qualsiasi altra natura, per la Società e/o per sé stessi e/o terzi, qualora ciò sia volto ad influenzare il compimento (o anche l'omissione) di atti in violazione dei propri obblighi professionali.

È consentita, soltanto nei confronti di soggetti privati che hanno rapporti commerciali e/o imprenditoriali con la Società, la dazione di regali e/o omaggi che siano di modico valore, ed in ogni caso non superiore ad euro 100, e rientrino nelle prassi e consuetudini.

## 5. RAPPORTI CON FORNITORI, APPALTATORI, TERZE PARTI CONTRATTUALI

Il Personale e i soggetti che svolgono le attività nell'interesse della Società devono improntare i rapporti con i fornitori, appaltatori, subappaltatori e terze parti contrattuali in genere alla massima correttezza e trasparenza, nel rispetto delle leggi e delle norme vigenti e del Codice Etico, nonché delle procedure interne e, in particolare, di quelle relative ai rapporti con la clientela e quelle in tema di acquisti e selezione dei fornitori.

Le relazioni con i fornitori, appaltatori e subappaltatori e terze parti in genere sono sempre regolate da specifici contratti, finalizzati a conseguire la massima chiarezza nella disciplina del rapporto.

## 6. RAPPORTI CON CLIENTI

Tutti coloro che operano nella Società sono tenuti ad adottare comportamenti e procedure tesi ad una personalizzazione e umanizzazione dei rapporti con i clienti oltre che a migliorare le modalità di accessibilità ed informazione sui servizi stessi.

In particolare, dovrà essere data priorità nell'accesso ai servizi ai clienti più fragili e con ridotta capacità motoria e/o con patologie o condizioni che possa rendere per loro difficoltosa l'attesa.

Nell'ambito della fornitura dei servizi, tutti coloro che operano nella Società sono tenuti ad agire nel rispetto delle norme applicabili (anche etiche) a tutela dei diritti del cliente, rispettando in particolare i principi fondamentali di eguaglianza, continuità, imparzialità, riservatezza e privacy.

Tutti coloro che operano nella Società devono rispettare scrupolosamente le procedure attuate dalla Società stessa che delineano i processi principali per assicurare un livello adeguato ed uniforme di assistenza per tutti i clienti.

## 7. SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

In materia di salute e sicurezza sul lavoro, il Personale della Società deve, in particolare:

- prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, su cui ricadono gli effetti delle sue azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni ed ai mezzi forniti dal datore di lavoro;
- contribuire, insieme al datore di lavoro, ai dirigenti e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro, dai dirigenti e dai preposti, ai fini della protezione collettiva e individuale;
- utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza, di segnalazione e di controllo;
- provvedere alla cura dei mezzi di protezione individuale messi a sua disposizione, senza apportarvi alcuna modifica di propria iniziativa e segnalandone eventuali difetti o inconvenienti al datore di lavoro o al dirigente o al preposto;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di sua competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro; sottoporsi ai controlli sanitari previsti dalla normativa vigente o comunque disposti dal medico competente.

## 8. UTILIZZO DEI SISTEMI INFORMATICI

Il Personale e i soggetti che svolgono le attività nell'interesse della Società (o che ne promuovono i servizi), nello svolgimento delle proprie attività professionali, devono utilizzare gli strumenti e i servizi informatici o telematici nel pieno rispetto delle vigenti normative in materia (e, particolarmente, in materia di illeciti informatici, sicurezza informatica, privacy e diritto d'autore) e delle procedure interne.

Il Personale e i soggetti che svolgono le attività nell'interesse della Società non possono caricare sui sistemi aziendali software presi a prestito o non autorizzati, così come è proibito fare copie non autorizzate di programmi, concessi su licenza, per uso Personale, aziendale o per terzi.

Il Personale e i soggetti che svolgono le attività nell'interesse della Società devono utilizzare i computer e gli strumenti informatici messi a disposizione dalla Società esclusivamente per fini aziendali; di conseguenza, la Società si riserva il diritto di verificare il contenuto dei computer nonché il corretto utilizzo degli strumenti informatici nel rispetto delle procedure aziendali.

Il Personale e i soggetti che svolgono le attività nell'interesse della Società (o che ne promuovono i servizi), inoltre, sono tenuti a non inviare messaggi di posta elettronica minatori e ingiuriosi, non ricorrere ad espressioni linguistiche non conformi allo stile della Società, o comunque a un linguaggio non appropriato.

## 9. CONTROLLO E TRASPARENZA CONTABILE

La trasparenza contabile si fonda sulla verità, accuratezza e completezza dell'informazione di base per le relative registrazioni contabili. Ciascun componente degli organi sociali, del management o dipendente è tenuto a collaborare, nell'ambito delle proprie competenze, affinché i fatti di gestione siano rappresentati correttamente e tempestivamente nelle scritture contabili.

È fatto divieto di attuare comportamenti che possano arrecare pregiudizio alla trasparenza e tracciabilità dell'informativa di bilancio.

Ciascuna registrazione deve ripetere esattamente ciò che risulta dalla documentazione di supporto. È compito del Personale incaricato far sì che la documentazione sia facilmente rintracciabile e ordinata secondo criteri logici.

## 10. COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE, MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTO DEL CODICE ETICO



La Società si impegna a garantire una puntuale diffusione interna ed esterna del Codice Etico. 5.1.2.

Con particolare riferimento agli organi sociali ed al Personale che sono tenuti a garantire:

- la distribuzione del Codice Etico a tutti i componenti degli organi sociali e a tutto il Personale;
- l'affissione dello stesso in un luogo della sede aziendale accessibile a tutti;
- diffusione attraverso il sito internet
- l'ausilio nell'interpretazione e nel chiarimento delle disposizioni contenute nel Codice Etico;
- l'ideazione di sistemi di verifica circa l'effettiva osservanza del Codice Etico.

Il Codice Etico può essere consultato dai Destinatari in luogo accessibile, con le modalità più appropriate e conformemente alle norme e consuetudini locali. Il Codice Etico è consultabile sul sito internet <https://www.centromedicomedeor.it> da cui è liberamente scaricabile.

Con particolare riferimento ai Terzi Destinatari e comunque a qualunque altro interlocutore, la Società provvede altresì a:

- informare tali soggetti circa gli impegni e gli obblighi imposti dal Codice Etico, mediante consegna di una copia dello stesso;
- divulgare il Codice Etico mediante i sistemi informativi aziendali;
- esigere dagli stessi il rispetto del Codice Etico;

Qualora un soggetto tenuto al rispetto del Modello Organizzativo e del presente Codice Etico venga a conoscenza di un fatto e/o di una circostanza idonea ad integrare il pericolo di una loro violazione, è tenuto a farne tempestiva segnalazione all'amministratore unico e/o al direttore di struttura.

## 11. VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO E RELATIVE SANZIONI

Le violazioni accertate vengono gestite in collaborazione con le competenti funzioni aziendali.

Con riguardo ai Terzi Destinatari l'eventuale mancato rispetto dei principi e delle prescrizioni dei Modelli Organizzativi e del Codice Etico, può comportare l'irrogazione delle sanzioni della diffida, dell'applicazione di una penale o della risoluzione del contratto.

---

A) MODULO RECLAMO

SPETT.LE CENTRO MEDICO PIOLTELLO – CENTRO MEDICO MEDEOR DI CERNUSCO SUL NAVIGLIO

Può essere consegnato

- A mano allo sportello accoglienza
- Mail [direzione@centromedicomedeor.it](mailto:direzione@centromedicomedeor.it) inserendo nell'oggetto il termine RECLAMO

DATA		
COGNOME		
NOME		
CODICE FISCALE		
PRESTAZIONE RICHIESTA		
DATA PRESTAZIONE		
RECLAMO RIGUARDA	ACCOGLIENZA ( )	AMMINISTRAZIONE ( )
	MEDICO ( )	SANITARIO ( )
	MEDICO ( )	SANITARIO ( )
TELEFONO PER CONTATTO		
MAIL CONTATTO		
<b>DESCRIZIONE DEL RECLAMO</b>		
<b>INFORMATIVA RISERVATEZZA:</b> Gentilissimo utente, in conformità al regolamento europeo GDPR - Regolamento 2016/679, i suoi dati saranno utilizzati esclusivamente per poterle rendere il servizio richiesto nonché il trattamento del reclamo può essere trattato con mezzi elettronici e/o cartacei nonché dal personale incaricato all'evasione della sua richiesta		

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI DEL POLIAMBULATORIO

Gentile Signora, Gentile Signore, con la seguente Scheda che non richiede che Lei si identifichi, il Poliambulatorio Medeor di Cernusco sul Naviglio, intende mettere a disposizione della propria gentile Clientela un nuovo strumento che ci consentirà di interagire con Lei, ascoltando impressioni, suggerimenti e consigli per il miglioramento del nostro servizio. Il questionario è compilato in forma anonima e non è previsto l'invio di dati personale

Può essere consegnato

- A mano allo sportello accoglienza

<b>Come ci ha conosciuto?</b>	Social		altro
	Internet		
	Passaparola		
	Ero già vostro cliente		
<b>COME CI GIUDICA?</b>			
<b>SERVIZIO</b>	<b>Soddisfatto</b>	<b>Accettabile</b>	<b>Insoddisfatto</b>
Facilità prenotazione			
Informazioni ricevute durante la prenotazione			
Cortesia personale amministrativo			
Cortesia personale medico			
Puntualità appuntamento			
Pulizia sala attesa			
Pulizia servizi igienici			
<b>Pulizia ambulatorio</b>			
<b>AIUTACI A MIGLIORARE</b>			

INFORMATIVA RISERVATEZZA: Gentilissimo utente, in conformità al regolamento europeo GDPR - Regolamento 2016/679, i suoi dati saranno utilizzati esclusivamente per poterle rendere il servizio richiesto nonché il trattamento del reclamo può essere trattato con mezzi elettronici e/o cartacei nonché dal personale incaricato all'evasione della sua richiesta



