

Code de conduite Clinique

Mis à jour le 17 février 2025

Table des matières

01. Champ d'application général	2
02. Interaction avec les patients	3
02.01. Information et clarification	3
02.02. Traitement attentif et autodétermination	3
02.03. Dignité et intimité.....	4
02.04. Informations confidentielles et protection des données	4
03. Comportement et action du personnel médical	5
03.01. Communication avec les patients	5
03.02. Responsabilités professionnelles	5
04. Gestion de la qualité	6
04.01. Normes de qualité, sécurité et hygiène	6
04.02. Procédés médicaux	7
04.03. Stockage des médicaments.....	7
05. Interaction avec les fournisseurs et les médecins référents	8
05.01. Conflits d'intérêts	8
05.02. Renvois	8
05.03. Acceptation de cadeaux et d'hospitalité	8
05.04. Documentation et facturation	9
06. Systèmes d'alerte et de plainte	10

01. Champ d'application général

MEDISTYLE s'engage à respecter les normes éthiques vis-à-vis de ses employés et de ses partenaires commerciaux, telles que décrites dans le Code de conduite de MEDISTYLE.

La culture d'entreprise de MEDISTYLE est conforme à la loi et doit être pratiquée de manière éthiquement irréprochable. MEDISTYLE n'attache pas seulement de l'importance à la génération de résultats, mais aussi à la manière dont ils sont obtenus.

Travailler dans un environnement clinique impose à l'entreprise d'autres exigences et responsabilités au-delà de celles contenues dans le Code de conduite MEDISTYLE conçu pour s'appliquer à l'environnement commercial général. C'est pour cette raison que le Code de conduite clinique MEDISTYLE a été développé.

Le Code de conduite clinique MEDISTYLE est conçu pour compléter le Code de conduite MEDISTYLE et s'applique dans le monde entier à :

- l'ensemble du personnel médical tel que le personnel soignant, le personnel thérapeutique ainsi que tous les employés du MEDISTYLE qui sont en contact avec les patients ou fournissent des services en leur nom (champ d'application personnel) ainsi que
- Les filiales de MEDISTYLE et les établissements de santé gérés par MEDISTYLE, par exemple par le biais de contrats d'exploitation et de gestion (périmètre matériel).

Le présent Code de conduite clinique MEDISTYLE n'inclut pas un ensemble complet de règles et de règlements couvrant toutes les lois, directives et normes applicables. Si l'une des dispositions du présent Code de conduite clinique MEDISTYLE s'écarte des dispositions légales applicables, il est essentiel de se conformer à la disposition correspondante qui, d'une part, est conforme à l'ensemble des lois en vigueur et, d'autre part, est plus exigeante en ce qui concerne les principes éthiques et médicaux auxquels MEDISTYLE adhère.

Le personnel du MEDISTYLE est :

- être tenus de soutenir et d'appliquer les principes spécifiés dans le code de conduite clinique MEDISTYLE dans leur vie professionnelle quotidienne,
- tenu de respecter les dispositions contenues dans le Code de conduite clinique MEDISTYLE,
- responsable du signalement des violations présumées du Code de conduite clinique MEDISTYLE,
- Obligation de participer à des formations de conformité (par exemple, e-learning).



La direction de MEDISTYLE est tenue de s'assurer que le personnel connaît le contenu du présent code de conduite clinique MEDISTYLE et des autres réglementations contenues dans le code de conduite MEDISTYLE et que les règles en vigueur sont respectées.

02. Interaction avec les patients

Toutes les décisions et actions doivent être mesurées en fonction de leur utilité pour le bien-être et la sécurité des patients, et dans quelle mesure.

Les patients ont des droits légaux particuliers lorsqu'ils utilisent des services de santé. Les dispositions légales respectives doivent être respectées conformément aux lois nationales respectives. Cependant, en principe, ce qui suit s'applique à toutes les installations MEDISTYLE.

02.01. Information et clarification

Les patients ont le droit d'être correctement informés et informés des diagnostics, des thérapies et des mesures médicales.

Cette clarification doit se faire d'une manière compréhensible pour les personnes concernées et doit inclure des informations sur les options thérapeutiques possibles. Le droit du patient de consulter son dossier doit être garanti.

02.02. Traitement attentif et autodétermination

Il n'y a aucune garantie de succès dans la profession médicale lorsqu'il s'agit de guérir une maladie.

Néanmoins, les patients ont droit à un traitement et à des soins soigneusement mis en œuvre, conformément aux dernières découvertes scientifiques ou aux méthodes reconnues, sans recourir à la violence physique ou psychologique. Le droit à l'autodétermination doit être respecté, c'est-à-dire que les patients concernés ne peuvent être traités qu'avec leur approbation expresse (déclaration de consentement). Un Décret du Patient doit être respecté.



02.03. Dignité et intimité

Les soins aux patients doivent être prodigués de manière prévenante, dans le respect de leurs valeurs et croyances personnelles et dans le respect de la liberté personnelle.

Le traitement doit être dispensé sans distinction d'âge, de sexe, d'origine, de religion, de richesse, de type et de cause de la maladie, etc. (principe de non-discrimination).

Les besoins du patient en matière d'intimité sont respectés. Les informations sur les patients sont considérées comme confidentielles et doivent être protégées contre la perte ou l'utilisation abusive conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données.

02.04. Informations confidentielles et protection des données

Une protection particulière est accordée pour préserver la relation de confiance entre le patient et l'établissement de santé chargé de sa prise en charge.

Les données des patients doivent être traitées de manière strictement confidentielle conformément aux dispositions légales applicables en la matière. Il n'est pas permis de lire les données des patients lorsque cela n'est pas nécessaire dans le cadre du travail à effectuer.

La diffusion des données et la possibilité pour des tiers d'y accéder ne sont autorisées que dans le cadre des dispositions légales ou avec l'accord du patient.

03. Comportement et action du personnel médical

Le personnel médical doit se comporter avec respect envers les patients. Toutes les activités liées au traitement et à la prise en charge des patients doivent faire l'objet d'une attention appropriée, conformément à la législation nationale pertinente.

03.01. Communication avec les patients

Dans les discussions avec les patients, il est essentiel :

- prévoir suffisamment de temps,
- d'utiliser un langage clair et compréhensible,
- créer un niveau de confiance dans une atmosphère exempte d'accusations,
- de respecter leur avis,
- ne pas dominer la discussion en tant que médecin,
- de tout mettre en œuvre pour éviter toute perturbation,
- de tenir compte de toutes les informations pertinentes, par exemple les conditions de vie.

L'interrogatoire des patients vise à s'assurer qu'ils comprennent l'information. Les accords conclus avec les patients au cours des discussions doivent être respectés.

03.02. Responsabilités professionnelles

Le traitement médical doit être effectué conformément aux dernières découvertes scientifiques et en pesant les avantages et les risques (par exemple, les effets secondaires des médicaments). En cas de doute, un deuxième avis d'expert est justifié.

Le personnel médical, le personnel soignant ainsi que le personnel thérapeutique ne sont autorisés à effectuer que des prestations médicales qu'ils maîtrisent et pour lesquelles ils sont (légalement) autorisés. Une formation régulière garantit des connaissances médicales actualisées.

Le traitement des patients doit être documenté avec précision et maintenu confidentiel conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données. Le transfert approprié aux praticiens suivants doit être assuré.

Une coopération interdisciplinaire et interhiérarchique est nécessaire dans le traitement des patients. Dans le processus, une culture d'équipe doit être développée et promue.



04. Gestion de la qualité

Dans le domaine de la santé, l'acquisition et l'échange de connaissances sont cruciaux pour la qualité des prestations médicales ou de l'ensemble des prestations rendues au nom des patients. MEDISTYLE ne peut atteindre ses objectifs et répondre à ses normes de qualité qu'avec des employés qualifiés et motivés.

L'offre étendue de MEDISTYLE permet à l'entreprise de maintenir et d'améliorer le haut niveau d'expertise et de qualification de tous les employés. Les évaluations annuelles des employés constituent la base des mesures de qualification personnalisées destinées aux employés. Les exigences légales en matière de formation continue et de développement professionnel sont toujours respectées. Cela inclut notamment la formation régulière à l'utilisation du matériel médical. Les employés jouent un rôle actif dans la planification de leur formation.

Afin de garantir la qualité des services médicaux et de tous les autres services, la satisfaction des patients dans les établissements de santé MEDISTYLE est étudiée à l'aide de différentes méthodes. Cela permet d'identifier et d'exploiter les potentiels d'amélioration.

04.01. Normes de qualité, sécurité et hygiène

Les installations médicales et les départements cliniques de MEDISTYLE sont conformes aux normes de qualité internationales en vigueur ou s'efforcent d'obtenir de telles certifications.

Exemples de normes de qualité médicale :

- JCI - Commission mixte internationale
- KTQ - Coopération pour la transparence et la qualité
- EN 15224 - Système de management de la qualité dans le secteur de la santé
- E-QALIN - Système de gestion de la qualité dans le secteur des soins
- ISO 9001 – Système de gestion de la qualité (général)

Le code de conduite clinique MEDISTYLE doit être pris en compte lors de la mise en œuvre de ces normes de qualité. Toute incompatibilité doit être signalée à l'agent responsable.

MEDISTYLE est conscient de l'importance et du défi des infections en relation avec les installations médicales et les services cliniques en activité. MEDISTYLE prend très au sérieux les questions de sécurité et d'hygiène et envoie des employés participer à de nombreux groupes de travail et réseaux axés sur la sécurité et l'hygiène dans les



établissements de santé. Nous travaillons constamment au développement de mesures de sensibilisation et de prévention. Les employés sont tenus de respecter scrupuleusement les réglementations légales et internes en matière de normes de sécurité et d'hygiène.

04.02. Procédés médicaux

Des parcours cliniques clairement définis doivent être mis en place et respectés pour chaque traitement (thérapie). Ces parcours cliniques doivent être progressivement développés et adaptés aux besoins particuliers du patient dans le cadre d'un plan de traitement individuel.

Dans tous les cas, il est essentiel de préciser et de documenter :

- le processus d'admission,
- le processus de traitement médical,
- les processus de décharge.

04.03. Stockage des médicaments

Le bon stockage des médicaments est essentiel. Les conditions de stockage (par exemple, protection contre la lumière, température, hygiène) prescrites par le fabricant du produit ainsi que les réglementations légales en vigueur applicables au stockage des médicaments doivent être strictement respectées.

Il faut s'assurer en tout temps que des personnes non autorisées n'ont pas accès aux médicaments. Cela peut se faire efficacement au moyen de mesures organisationnelles et de systèmes techniques appropriés.

La responsabilité du respect de toutes les lois et réglementations en vigueur en ce qui concerne l'entreposage des produits pharmaceutiques incombe à la personne responsable des activités et des opérations pertinentes.



05. Interaction avec les fournisseurs et les médecins référents

05.01. Conflits d'intérêts

Un conflit d'intérêts peut survenir si des intérêts personnels, notamment de nature financière, ou d'autres activités personnelles des employés influencent ou pourraient influencer la capacité des employés à prendre des décisions objectives dans le cadre de leurs obligations professionnelles.

Les employés de MEDISTYLE, en particulier le personnel médical, sont censés éviter les situations dans lesquelles leurs intérêts personnels sont en conflit avec les intérêts de l'entreprise ou ceux des patients. Toute situation dans laquelle un employé de MEDISTYLE profite financièrement ou personnellement ou pourrait tirer profit de sa position au sein de MEDISTYLE ou d'une personne qui lui est associée représente un conflit d'intérêts. Il est interdit d'accepter de tels avantages financiers ou personnels.

La divulgation d'activités secondaires et la coopération avec des partenaires externes ou d'autres tiers permettent d'identifier des conflits d'intérêts potentiels. Ces conflits d'intérêts doivent être documentés et évalués, et des mesures doivent être prises pour les résoudre. La transparence obtenue de cette manière sert de base à la prise de décisions indépendantes et exclusivement objectives, axées sur la qualité. Les conflits d'intérêts doivent être signalés rapidement à l'agent responsable.

05.02. Renvois

Les recommandations du personnel médical ne doivent être fondées que sur les constatations médicales et les besoins de traitement des patients et en aucun cas comme une faveur ou en raison d'autres avantages accordés au personnel médical référent.

05.03. Acceptation de cadeaux et d'hospitalité

Le personnel médical n'est pas autorisé à accepter des cadeaux et des marques d'hospitalité inappropriés.

Les cadeaux et les invitations (même de faible valeur) sont en tout cas inappropriés s'ils sont directement ou indirectement liés à la prescription de médicaments ou à l'acquisition de produits médicaux.

Les invitations/formations/invitations ne peuvent être acceptées que si toutes les conditions préalables suivantes sont remplies :



- Événements à caractère informatif ou impliquant une formation dans le domaine de la médecine/de la santé et du domaine de travail professionnel de l'employé concerné.
- Le lieu ainsi que la partie prédominante de l'événement correspondent à l'objectif scientifique, au but de la formation ou à l'application pratique d'un traitement médical.
- Le remboursement des frais de voyage ou d'hébergement, l'hospitalité appropriée et des frais appropriés pour la participation active sont autorisés.

Les événements caractérisés par une part considérable de divertissement ainsi que le remboursement des frais d'accompagnement ne sont pas autorisés.

05.04. Documentation et facturation

Les contrats, en particulier ceux conclus avec les payeurs et les fournisseurs, doivent être conclus par écrit dans le respect de toutes les dispositions légales en vigueur.

Toute la documentation, la facturation et la compilation des données doivent être complètes, en temps opportun et conformes aux dispositions légales ainsi qu'aux exigences existantes pour le MEDISTYLE.



06. Systèmes d'alerte et de plainte

MEDISTYLE offre à ses employés, partenaires commerciaux et leurs employés, concurrents et autres parties prenantes différents canaux pour signaler d'éventuelles violations de ce code.

Tous les employés sont libres de signaler les violations possibles (passées) ou imminentes du présent Code à leurs superviseurs ou à l'agent responsable de celles-ci.

Les employés qui signalent une violation possible de bonne foi (c'est-à-dire qui ont de bonnes raisons de croire que leurs informations sont véridiques) ne doivent en aucun cas être désavantagés. Cependant, les employés qui font imprudemment ou sciemment de faux soupçons ou accusations s'exposent à des conséquences.

En outre, un responsable de MEDISTYLE est à la disposition des employés ainsi que de toutes les personnes extérieures à l'entreprise, en particulier les partenaires commerciaux et leurs employés, les concurrents de MEDISTYLE et d'autres parties prenantes, à qui d'éventuelles violations peuvent être signalées et avec lesquelles une communication confidentielle avec les lanceurs d'alerte ou les plaignants est assurée.

En outre, pour signaler une éventuelle violation, tous les lanceurs d'alerte sont libres de contacter directement le directeur général de MEDISTYLE ou d'envoyer une lettre anonyme.

