

MLP Care Etik İlkeler Politikası

MLP Care olarak, etik ilkeler politikamız doğrultusunda tüm faaliyetlerimizde şeffaflık, dürüstlük ve sorumluluk çerçevesinde hareket etmeyi taahhüt ediyoruz. Çalışanlarımız, hastalarımız, iş ortaklarımız ve tüm paydaşlarımızla olan ilişkilerimizde yüksek etik standartları benimsemek ve bu standartları korumak, kurumsal kimliğimizin temelini oluşturmaktadır. Etik değerlerimizi sürekli geliştirerek, iş süreçlerimizde adil ve güvenilir bir yaklaşımı ön planda tutuyor, yasal düzenlemelere tam uyum sağlamayı hedefliyoruz.

1.Kurumsal Etik İlkeler

Dürüstlük

Tüm iş süreçlerimizde ve ilişkilerimizde doğruluk ve dürüstlük öncelikli değerlerimizdir. Çalışanlarla ve tüm paydaşlarımızla ilişkilerimizde doğruluk ve dürüstlikle hareket ederiz. Tüm çalışanlarımız tarafından, hizmet sunumu sürecinde hastalarımıza ve paydaşlarımıza vereceğimiz tüm bilgilerde Dürüstlük prensibimiz gözetilir. "Gizlilik" ilkesi doğrultusunda onaylanan, kurumumuzun klinik ve kurumsal performansına yönelik ölçütlerini, web sayfamızda hastalarımızın ve paydaşlarımızın bilgisine sunarız.

Gizlilik

Gizli ve özel bilgiler; kuruma ait rekabet açısından dezavantaj yaratabilecek bilgileri, ticari sırları, henüz kamuya açıklanmamış mali ve diğer bilgileri, personel özlük haklarına ait bilgileri ve üçüncü şahıslarla akdedilen "gizlilik anlaşmaları" çerçevesindeki bilgileri kapsar.

Kurum çalışanları olarak; müşterilerimizin, çalışanlarımızın ve çalıştığımız diğer ilgili kişi ve kuruluşların gizliliklerine ve özel bilgilerinin korunmasına özen gösterir, hasta ve haklarını "**Hasta Hakları ve Sorumlulukları Prosedürü**" doğrultusunda koruruz. Özellikle Hasta Bilgi Gizliliği konusuna tüm çalışanların dikkatini çekmek açısından hastane genelinde "**Hasta Bilgileri Gizliliği Görseli**" asılıdır. Grup Şirketleri'nin faaliyetlerine ilişkin gizli bilgileri korur, bu bilgileri sadece kurum amaçları doğrultusunda kullanır; sadece belirlenen yetkiler dâhilinde ilgili kişilerle paylaşırız.

Çıkar Çatışması

Kurum çalışanları olarak, çıkar çatışmasından uzak durmayı amaçlarız. Mevcut görevimizden yararlanarak; şahsen, ailemiz veya yakınlarımızın vasıtası ile iş münasebetinde bulunduğumuz kişi ve kuruluşlardan kişisel çıkar sağlamayız.

Potansiyel çıkar çatışması durumunda, ilgili tarafların çıkarlarının yasal ve etik yöntemler vasıtasıyla güvenli bir şekilde korunabileceğine inandığımızda, bu yöntemleri uyguluyoruz. Tereddüde düştüğümüz durumlarda yöneticimize, İnsan Kaynakları Bölümü'ne veya Disiplin Kurulumuza danışır, konunun İç Denetim Birimine aktarılmasını sağlarız.

Sorumluluklarımız

Yasal sorumluluklarımızın yanı sıra; müşterilerimize, çalışanlara, hissedarlarımıza, tedarikçi ve iş ortaklarımıza, rakiplerimize, topluma, insanlığa ve kurum adına karşı aşağıda sıralanan sorumluluklarımızı yerine getirmeye özen gösteririz.

Yasal Sorumluluklarımız

Yurtiçi ve yurtdışında mevcut tüm faaliyet ve işlemlerimizi T.C. yasaları ve milletlerarası hukuk çerçevesinde yürütür, yasal düzenleyici kurum ve kuruluşlara doğru, tam ve anlaşılabilir bilgileri zamanında sunarız.

Tüm faaliyet ve işlemlerimizi yürütürken, her türlü kamu kurum ve kuruluşu, idari oluşum, sivil toplum örgütü ve siyasi partilere herhangi bir menfaat beklentisi olmaksızın eşit mesafede yer alır ve bu sorumluluk bilinci ile yükümlülüklerimizi yerine getiririz.

Müşterilerimize Karşı Sorumluluklarımız

Müşteri memnuniyeti odaklı, müşterilerimizin ihtiyaç ve taleplerine kurumumuza başvurusundan taburculuğuna kadar her süreçte (yatış, iç ve dış transfer, taburculuk) en kısa zamanda, en doğru şekilde cevap veren proaktif bir anlayışla çalışırız. Hizmetlerimizi, zamanında ve söz verdiğimiz koşullarda sunar; müşterilerimize saygı, onur, adalet, eşitlik ve nezaket kuralları çerçevesinde yaklaşırız. Sunulan hizmetlerin standart ve doğru bir şekilde faturalandırılması için ulusal fiyatlandırma politikalarını dikkate alarak “**Fiyatlandırma Direktörlüğü İşleyiş Prosedürü**” doğrultusunda hareket ederiz.

Çalışanlara Karşı Sorumluluklarımız

Çalışanların özlük haklarının tam ve doğru biçimde kullanılmasını sağlarız. Çalışanlara dürüst ve adil yaklaşır, ayrımcı olmayan, güvenli ve sağlıklı bir çalışma ortamı taahhüt ederiz. Çalışanlarımızın bireysel gelişimi için gerekli çabayı gösterir, sosyal sorumluluk bilinciyle yer alacakları uygun sosyal ve toplumsal faaliyetlere gönüllü olmaları konusunda da destekler, iş hayatı ile özel hayat arasındaki dengeyi gözetiriz.

Ortaklarımıza Karşı Sorumluluklarımız

Kurumun sürekliliğine öncelikle önem vererek ve ortaklarımıza değer yaratma hedefi doğrultusunda; gereksiz ya da yönetilemez riskleri almaktan kaçınır, sürdürülebilir karlılığı amaçlarız. Finansal disiplin ve hesap verebilirlik çerçevesinde hareket eder, şirketimizin kaynak ve varlıkları ile çalışma zamanımızı verimlilik ve tasarruf bilinciyle yönetiriz. Rekabet gücümüzü artırmaya ve büyüme potansiyeli olan ve bağlanan kaynağa en yüksek getiriye sağlayacak alanlarda yatırım yapmaya özen gösteririz. Kamuya yaptığımız açıklamalarda ve hissedarlarımıza; mali tablolarımız, stratejilerimiz, yatırımlarımız ve risk profilimiz ile ilgili zamanında, doğru, tam ve anlaşılabilir bilgi veririz.

Tedarikçi/İş Ortaklarımıza Karşı Sorumluluklarımız

İyi bir müşteriden beklendiği şekilde adil ve saygılı davranır, yükümlülüklerimizi zamanında yerine getirmek için gerekli özeni gösteririz. İş yaptığımız kişi ve kuruluşlar ile iş ortaklarımızın gizli bilgilerini özenle koruruz.

Rakiplerimize Karşı Sorumluluklarımız

Etkin bir şekilde, sadece yasal ve etik olan alanlarda rekabet eder, haksız rekabetten kaçınırız. Pazarlama faaliyetlerimizi “**Kurumsal Pazarlama İşleyiş Prosedürü**” doğrultusunda yasalara ve etik ilkelerimize uygun yürütürüz. Toplum içinde hedeflenen rekabetçi yapının sağlanmasına yönelik çalışmalarını destekleriz.

Topluma ve İnsanlığa Karşı Sorumluluklarımız

Demokrasinin, insan haklarının ve çevrenin korunması; eğitim ve hayır işleri, suç ve yolsuzlukların ortadan kaldırılması bizim için çok önemlidir. İyi bir vatandaş olma bilinciyle toplumsal konularda öncü olarak duyarlı bir şekilde hareket eder; sivil toplum örgütlerinde, kamu yararına olan hizmetlerde, bu konularda uygun faaliyetlerde rol almaya çalışırız. Rüşvet veya maksadı aşan bedelde hediye vb. ürün ve hizmetler vermeyiz ve kabul etmeyiz.

Marka Adına Karşı Sorumluluklarımız

İş ortaklarımız, müşterilerimiz ve diğer paydaşlarımız profesyonel yeterliliğimiz ve dürüstlüğümüz sayesinde bize güvenmektedirler. Bu itibarımızı en üst düzeyde tutmaya çalışırız.

Hizmetlerimizi, profesyonel standartlar, verdiğimiz taahhütler ve etik kurallar çerçevesinde sunar, yükümlülüklerimizi yerine getirmek için gerekli özveriyi gösteririz.

Profesyonel olarak yetkin olduğumuza ve olacağımıza inandığımız alanlarda hizmet vermeye özen gösterir, doğruluk ve meşruiyet kriterlerine uyan müşteriler, iş ortakları ve elemanlar ile çalışmayı amaçlarız. Toplum ahlakını zedeleyen, çevreye ve toplum sağlığına zarar verenlerle çalışmayız.

2.İş Etiği Kurallarını Destekleyen Politikalar

Çıkar Çatışması Politikası

Kurum çalışanlarının çıkar çatışması yaratabilecek durumlardan uzak durması esastır. Kurum kaynaklarının, adının, kimliğinin ve gücünün kişisel fayda için kullanılmaması, kurumun ismini ve imajını olumsuz etkileyecek durumlardan kaçınılması tüm çalışanların en önemli sorumluluklarından biridir.

Görevi Kötüye Kullanma

Çalışanların yetkilerini, kendi ve/veya yakınları menfaatine ve kendisinden beklenen özen dışında kullanarak kuruma zarar vermesi kabul edilemez.

Çalışanlar ahlaka, kanuna ve Kurum disiplinine aykırı fiil ve davranışlarda bulunamaz.

Kaynakların Kullanımı

Kurum adına yapılacak kaynak kullanımlarında, Kurum çıkarları dikkate alınır.

Görevi gereği kullandığı makine-teçhizat, araç ve gereçleri titizlikle kullanması, bunlarla ilgili ortaya çıkan sorunlara kurumun belirlediği kurallar gereği çözümler getirmesi, kuruma ait makine-teçhizat, araç ve gereçleri özel amaçlar için kullanmaması, "Her konuda tasarruf" ilkesinin sağlanması tüm personel tarafından uygulanır.

Kaynakların Kurum menfaatine doğru kullanımı, zamanın doğru kullanımını da gerektirir. İş saatleri içinde Merkez/Hastane çalışanları, zamanı iyi kullanır, iş saatleri içinde özel işlerine zaman ayırmaz. Yöneticiler çalışanları şahsi işleri için görevlendiremez.

Çalışma saatleri içinde özel ziyaretçi kabul edilmemesi esastır. Çalışanların zorunlu ziyaretçiler için görüşmelerin ziyaret konusu ile bağlantılı olarak ve iş akışını engellemeyecek şekilde makul bir sürede tamamlamaları gerekmektedir.

Kurumun Ticari İlişki İçerisinde Bulunduğu Diğer Kişi ve/veya Kuruluşlarla İlişkiler

Kurum müşterileri, tedarikçileri veya Holding/Şirketin ticari ilişki içerisinde bulunduğu diğer kişi ve/veya kuruluşlarla özel iş ilişkisine girmez.

Temsil

Merkez ve Hastane personellerinin, birbirlerine ve üçüncü şahıs ve kurumlara karşı tutumlarında dürüstlük ve onur anlayışıyla uyum içinde davranmaları esastır. Personel, çevresine duyarlı olmaya, işyerine yakışır görünümde ve bakımlı olmaya, özel yaşantısında kurum itibarına uygun davranmaya özen göstermelidir.

Hediye Kabul Etme ve Verme Politikası

Görevi gereği iş ilişkisinde bulunduğu iş yerlerinden, doğrudan veya aracı eliyle hediye istememesi ve görevleri sırasında olmasa dahi menfaat sağlamak amacıyla özel ve tüzel kişilerden hediye kabul etmemesi, (kendilerini tanıtmak amacıyla gönderdikleri promosyon ürünleri olarak ajanda, takvim, kalem vb. hariç) hasta ve/veya yakını ya da iş sahiplerinden borç para istemez ve/veya alamaz.

Çalışanların özel hayatına ve kişisel alanlarına saygı gösterilir

Kişiler arasındaki haberleşmeler taraf olmayan kişiler tarafından ihlal edilemez.

Hukuka uygun olarak kaydedilmiş olsa dahi, kişisel verilerin hukuka aykırı olarak başkalarına verilmesi/ yayılması/ ele geçirilmesi yasaktır.

İşyerlerinde iş ilişkisinin doğasından kaynaklanan ve devamında gerekli olabilecek personel özlük bilgileri amaçları dışında kullanılmaz ve kişilerin rızası olmadan 3. şahıslarla paylaşılmaz.

Tüm çalışanların özel ve aile hayatına saygı gösterilir.

Çalışanların, işyerinde veya iş sebebiyle buldukları herhangi bir yerde, fiziksel, cinsel ve/veya duygusal taciz yoluyla herhangi bir şekilde dokunulmazlıklarının ihlal edilmesi hukuka ve etik kurallara aykırıdır ve bu ve benzeri durumlara Kurum tarafından hiçbir şekilde tolerans gösterilmemektedir. Bu uygulamadaki amaç

çalışanların fiziksel, cinsel ve duygusal dokunulmazlıklarının korunduğu bir iş ortamında çalışmalarını sağlamaktır.

Bir kimsenin vücut dokunulmazlığının cinsel davranışlarla ihlal edilmesi ve/veya bir kimsenin fiziksel temas olmaksızın cinsel amaçlı olarak taciz edilmesi, cinsel taciz olarak tanımlanmaktadır. Buna göre; bu tanım dahilinde değerlendirilebilecek herhangi bir davranışın sergilenmesi yasaktır.

Ayrıca, herhangi bir taciz hakkında şikayet ve bildirimde bulunan veya soruşturma esnasında yardımcı olan kişilere karşı olumsuz hal ve davranışlarda bulunanlara da aynı şekilde tolerans gösterilmemektedir.

Hiçbir çalışan farklı cinsiyet, din, dil, ırk nedeniyle ayrıcalıklı uygulama talep edemez, kimseye ayrıcalık gösteremez ve özel bir uygulamaya tabi tutulamaz. Cinsiyet, din, dil, ırk gibi farklılıklardan faydalanılarak taviz alma veya verme kabul edilemez.

İşyeri fiziksel çalışma ortamı ve şartlarının tüm çalışanlar için sağlıklı ve güvenli olması sağlanır.

3.Çalışanların Sorumlulukları

Kurumsal politika ve prosedürler, nasıl davranmamız ve işimizi nasıl yapmamız gerektiği konusundaki etik kuralları detaylı olarak belirlemiştir. Bu kurallara uyum tüm çalışanların asli sorumluluğudur. Bu doğrultuda çalışanların;

- Her koşulda yasa ve düzenlemelere uygun hareket etmesi,
- Kurumun Etik Kurallarını okuma, içinde yer alan kural, ilke ve değerleri bilme, anlama, içselleştirme ve bunlara uygun hareket etmesi,
- Kurum ve çalışma arkadaşları ile ilgili söylenti, dedikodu ortamı yaratarak çalışma ortamının verimliliğini bozan davranış biçimi sergilememesi,
- Hasta bakım sürecinde farklı cinsiyet, din, dil, ırk nedeniyle kimseye ayrıcalık göstermemesi ve özel bir uygulamaya tabi tutmaması,
- Kurum için geçerli olan genel ve işleri ile ilgili spesifik politika ve prosedürleri öğrenmesi,
- Etik ilkelerimiz ve ilişkili düzenlemelerde yazılı olmayan bir durumla karşılaştığında, ilkelerimizin dayandığı özelliklerimiz ışığında davranarak, emin olunamayan durumlar için birim yöneticisine veya İnsan Kaynaklarına danışması, çözüm sağlanması için İç Denetim Birimine başvurması,
 - Kendi veya başkalarının olası ihlallerini ivedilikle rapor etmesi; bu konularla ilgili bildirimler **0530 510 7373** numaralı **Whatsapp** veya **Telegram** uygulamaları yoluyla veya **etik@mlpsaglik.com.tr** mail adresi üzerinden (isimli veya isimli bildirimler bildirim sahibinin tercihinin bırakılmıştır), dilendiğinde **bağlı olunan yöneticisine bildirilerek** veya **doğrudan İç Denetim Departmanı'na ulaşılarak** iletilebilir.
 - **Etik hatta yapılan bildirimler yönetici iznine tabi değildir**; iş etiği ihlaline ilişkin bildirimler hiçbir şekilde engellenemez ve çalışanlar yöneticilerine danışmadan **“Etik Bildirim Hattı Prosedürü”** doğrultusunda bildirimde bulunabilir.
- Etik soruşturmalarda “İç Denetim Birimi”, “Akademik ve Etik Kurul” ve “Disiplin Kurulu” ile işbirliği içinde bulunması, soruşturma ile ilgili bilgileri gizli tutması gerekmektedir.

4.Yöneticilerin Sorumlulukları

Kurum yöneticilerinin, Etik kurallar çerçevesinde çalışanlar için tanımlanmış olan sorumlulukların ötesinde ek sorumlulukları da bulunmaktadır. Buna göre, yöneticiler;

- Etik kuralları destekleyen bir şirket kültürünün ve çalışma ortamının oluşturulmasını ve sürdürülmesini sağlamaktan,
- Etik kuralların uygulanmasına davranışlarıyla örnek olmaktan, çalışanlarını etik kurallar konusunda eğitmekten ve liderlik etmekten,
- Etik kurallarla ilgili soru, şikayet ve bildirimlerini iletmeleri konusunda çalışanlarını desteklemekten,

- Kendisine danışıldığında yapılması gerekenler konusunda yol göstermek, iletilen tüm bildirimleri dikkate almak ve gerekli gördüğünde en kısa sürede İç Denetim Birimine ve/veya Akademik ve Etik Kurula iletmekten,
- Sorumluluğundaki iş süreçlerinin etik konularla ilgili riskleri en aza indirecek şekilde yapılandırılmasını sağlamaktan ve etik kurallara uyumu sağlamak üzere gerekli yöntem ve yaklaşımları uygulamaktan,
- Kurum içerisinde etik konusunda çalışanlar tarafından iletilen soru ve konularda yön göstermek, danışmanlık yapmaktan,
- Kurum içinde çözümlenemeyen veya çözümü soruşturma gerektiren uygunsuzlukları İç Denetim Birimine ve/veya Akademik ve Etik Kurula yönlendirmekten,
- Kendisine ulaşan kurum içi etik uygunsuzlukların çözümüne “İç Denetim Birimi”, “Akademik ve Etik Kurul” ve “Disiplin Kurulu” nun talebi doğrultusunda katkıda bulunmaktan,
- Kendisine gelen etikle ilgili soruları ve uygunsuzlukları sonuçları ile İç Denetim Birimine raporlamaktan,
- Şirkette yürütülen etik uygulamalarının etkinliğini izlemek, takip etmek; uygulamalarda destek olmaktan sorumludur.

5. Diğer Sorumluluklar

- Kurum üst yönetimi; bu çerçevede oluşturabilecekleri şirketlerine özel İş Etiği Kuralları'nın etkin bir şekilde uygulanmasından ve bunun desteklediği bir kültürün oluşturulmasından sorumludurlar.
- İş Etiği Kuralları ve ilgili her türlü politika Disiplin Kurulunun önerileriyle İnsan Kaynakları Direktörlüğü tarafından gözden geçirilip, revize ve dokümanite edilerek Yönetim Kurulu Başkanı'nın onayı ile kuruma duyurulur.

- İnsan Kaynakları;

- Çalışanların Etik Kurallar hakkında bilgilendirilmesi, politika ve kuralların anlaşılabilirliğinin sağlanması amacıyla belirli dönemlerde eğitimlerin verilmesi ve bu konunun çalışanlarla sürekli iletişiminin sağlanmasından,

- İşe girenlerin etik kuralları okumasından, bu konuda bilgilendirilmelerinden sorumludur.

- Disiplin Kurulu;

Akademik ve Etik Kurul, Kurum kuralları kapsamında etik kuralların ihlal edildiğine dair şikayet ve bildirimleri soruşturmak ve çözümlenmek ile sorumludur. Kurul; Yönetim Kurulu Başkanı'na bağlı olarak görevini yürütür.

- Kurum yönetimleri “İç Denetim Birimi”, “Akademik ve Etik Kurul” ve “Disiplin Kurulu” ile işbirliği içerisinde;

- Etik Kurallar çerçevesinde yapılan şikayet ve bildirimlerin gizliliğini garanti etmek ve bireyleri bildirimleri sonrasında korumaktan,

- Bildirimde bulunan çalışanların iş güvenliğini sağlamaktan,

- Şikayet ve bildirimlerin zamanında, adil, tutarlı ve duyarlı bir şekilde soruşturulmasını garanti etmekten ve ihlaller sonucunda gerekli aksiyonları kararlılıkla almaktan sorumludurlar.

İş Etiği Kurallarını veya kurum politikalarını ve prosedürlerini ihlal edenler “**Disiplin Prosedürü**” doğrultusunda gerekirse işten ayrılmalarının istenmesi derecesine varabilecek çeşitli disiplin yaptırımlarına tabi olacaklardır. Disiplin yaptırımları, uygunsuz davranışları ve kuralları bozmaya neden olan fiilleri onaylayan, yönlendiren veya bu konularda bilgi sahibi olup gerekli bildirim uygun şekilde yapmayan (örtbas eden vb.) kişilere de uygulanacaktır.

6. Kurul Çalışma İlkeleri

Akademik ve Etik Kurul çalışmalarını “**Akademik ve Etik Kurul İşleyiş Prosedürü**” ve aşağıda belirlenen ilkeler çerçevesinde yürütür:

- Bildirim veya şikayette bulunanların kimliğini gizli tutar.

- Soruşturmayı mümkün olduğu kadar gizli kurallar içinde yürütür.
- Soruşturma ile ilgili bilgi, belge ve delili doğrudan doğruya mevcut olan birimden talep yetkisine sahiptir.
- Elde ettiği her türlü bilgi ve belgeyi sadece soruşturma konusu ile sınırlı olarak inceleyebilir.
- Soruşturma süreci baştan itibaren yazılı tutanağa bağlanır. Bilgi delil ve belgeler tutanağa eklenir.
- Tutanak başkan ve üyeler tarafından imzalanır.
- Soruşturma ivedi yöntemle ele alınır ve sonuca mümkün olan en seri şekilde ulaşılır.
- Kurulun aldığı kararlar derhal uygulamaya konulur.
- Sonuç hakkında ilgili bölümler ve mercilere bilgi verilir.
- Kurulun başkanı ve üyeleri bu konu hakkındaki görevlerini yerine getirirken bağlı oldukları bölüm yöneticileri ve organizasyonun içindeki hiyerarşiden bağımsız olarak ve etkilenmeden hareket ederler. Kendilerine konu hakkında baskı ve telkin yapılamaz.
- Kurul gerekli gördüğü takdirde uzman görüşüne başvurabilir ve soruşturma esnasında gizlilik prensiplerini ihlal etmeyecek tedbirleri alarak uzmanlardan faydalanabilir.

Etik İlkeler, çalışanlarımız ve paydaşlarımız tarafından kabul edilir ve uygulanır. Grup büyüdükçe ve faaliyet gösterilen bölge ve sektörlerde yeni sorunlarla karşılaşıldığında, anlamlı ve geçerli olmasını sağlamak üzere etik ilkeler düzenli olarak gözden geçirilir. Etik İlkeler içinde, Disiplin Kuralları net bir şekilde açıklanan disiplin tedbirleri de yer alır.

Şirketimiz, Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları kapsamında insana yakışır iş ve ekonomik büyüme (SKA 8) ve barış, adalet ve güçlü kurumlar (SKA 16) konularında aktif katkı sağlamayı önemsemektedir.

Bu politikanın etkin bir şekilde uygulanması, tüm çalışanların sorumluluğundadır. Üst yönetim, politikanın uygulandığından emin olmak için düzenli denetimler gerçekleştirecek ve gerekli görüldüğünde güncellemeler yapacaktır.