



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Ερ.: Τι μπορώ να κάνω εάν κάποιος με ενημερώσει για ένα ζήτημα ποιότητας ενός προϊόντος;

Απ.: Εάν ενημερωθούμε για ένα δυσμενές αποτέλεσμα που παρουσιάστηκε κατά τη χρήση ενός προϊόντος της Abbott, πρέπει να το αναφέρουμε στα αρμόδια άτομα ή ομάδες εντός της Abbott.

Πρέπει να αναφέρουμε τις ανεπιθύμητες ενέργειες για οποιοδήποτε από τα προϊόντα μας στο χρονικό διάστημα που απαιτείται από τις διαδικασίες των τμημάτων μας, ακόμα κι αν δεν είμαστε σίγουροι ότι υπάρχει σχέση αιτίου-αποτελέσματος μεταξύ του προϊόντος και του «συμβάντος».

Ερ.: Τι απαιτούν οι πολιτικές και διαδικασίες της Abbott σχετικά με την προώθηση προϊόντων;

Απ.: Μία από τις βασικές, γενικές αρχές που σχετίζονται με την προώθηση προϊόντων, είναι ότι δεν μπορούμε να προωθούμε ή να προ-πωλούμε ένα προϊόν που δεν έχει ακόμη εγκριθεί ή λάβει άδεια από την αρμόδια κανονιστική αρχή για τη συγκεκριμένη τοποθεσία ή χρήση του. Εάν ένας επαγγελματίας υγείας ρωτήσει σχετικά με χρήσεις των προϊόντων της Abbott που επεκτείνονται πέρα από το πεδίο εφαρμογής της εγκεκριμένης επισήμανσης (αναφέρονται ορισμένες φορές ως χρήσεις «εκτός ενδείξεων χρήσης»), το ερώτημα θα πρέπει να απευθυνθεί στο τμήμα του τομέα σας που είναι αρμόδιο για τέτοιου είδους ερωτήματα, που τυπικά είναι μέρος του Τμήματος Ιατρικών Υποθέσεων.



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

---

Ερ.: Γιατί θα πρέπει να αναφέρω ένα ζήτημα;

Απ.: Μοιραζόμαστε όλοι μας την ευθύνη να εφαρμόζουμε τις αξίες μας στην πράξη, κάθε μέρα. Αυτό περιλαμβάνει τη διατήρηση ενός ανοικτού διαλόγου, υποβάλλοντας ερωτήσεις όταν δεν ξέρουμε τι να κάνουμε και αναφέροντας ζητήματα που σχετίζονται με τις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες.

Η αναφορά ενός ζητήματος μη συμμόρφωσης, συνεχίζει τη δέσμευσή μας να ενεργούμε δεοντολογικά σε όλες τις πτυχές της επιχείρησής μας και προωθεί μια κουλτούρα συμμόρφωσης. Οι ενέργειές σας μπορεί να κάνουν τη διαφορά.

---

Ερ.: Τι θα συμβεί εάν αντιμετωπίσω αντίποινα;

Απ.: Η εταιρεία απαγορεύει αυστηρά οποιαδήποτε αντίποινα εναντίον οποιουδήποτε προσώπου που αναφέρει ζητήματα. Οι καταγγελίες που υποβάλλονται καλή τη πίστει δεν θα σας εκθέσουν σε οποιοδήποτε κυρώσεις, ανεξάρτητα από το αν τα πραγματικά περιστατικά αποδειχθούν σωστά ή όχι. Εάν πιστεύετε ότι αντιμετωπίζετε αντίποινα οποιουδήποτε είδους, παρακαλούμε να το αναφέρετε έτσι ώστε η εταιρεία να μπορεί να διεξάγει σχετική έρευνα.

---

Ερ.: Εργάζομαι στο Οικονομικό Τμήμα και λόγω των ακαδημαϊκών μου επιδόσεων, διατηρώ πάντα επαφή με τον ακαδημαϊκό κόσμο. Ως εκ τούτου, ένα πανεπιστήμιο επικοινωνήσε μαζί μου για να διδάξω μαθήματα σχετικά με την Ανάλυση και Αξιολόγηση Οικονομικών Καταστάσεων. Συζήτησα με το διευθυντή μου και συμφωνήσαμε ότι πρόκειται για μια θέση εργασίας της οποίας οι λειτουργίες είναι εντελώς ανεξάρτητες από εκείνες που έχω στην





## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Abbott. Το χρονοδιάγραμμα της άλλης εργασίας δεν παρεμβαίνει με την εργασία μου στην Abbott και δεν απαιτεί τη γνωστοποίηση εμπιστευτικών πληροφοριών από την Abbott. Αποτελεί αυτό μια σύγκρουση συμφερόντων;

Απ.: Επειδή η εξωτερική απασχόληση θα μπορούσε να προκαλέσει σύγκρουση συμφερόντων, κάνετε το σωστό πράγμα με το να γνωστοποιήσετε την ενδεχόμενη σύγκρουση συμφερόντων και να συζητήσετε με το διευθυντή σας. Αφού συζητήσατε με τον διευθυντή σας, αξιολογήσατε την κατάσταση από κοινού και διαπιστώσατε ότι η νέα θέση εργασίας σας δεν επηρεάζει την εκτέλεση των καθηκόντων σας στην Abbott, η κατάσταση αυτή δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί σύγκρουση συμφερόντων.

Ερ.: Μπορώ να χρησιμοποιήσω τον εταιρικό μου υπολογιστή για να κάνω online αγορές κατά την εορταστική περίοδο;

Απ.: Η πολιτική της Abbott επιτρέπει στους εργαζόμενους να χρησιμοποιούν τους υπολογιστές της Abbott για αυτό το είδος προσωπικής χρήσης εφόσον είναι περιστασιακή και δεν έρχεται σε αντίθεση με τις εργασιακές τους ευθύνες. Για περισσότερες πληροφορίες, δείτε: Πολιτική χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών της Abbott.

Ερ.: Τι μπορώ να κάνω αν έχω στείλει κατά λάθος μια λίστα με τα ονόματα των ασθενών και τις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) τους σε λάθος εξωτερικό παραλήπτη;



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Απ.: Τα ονόματα των ασθενών και άλλες πληροφορίες ασθενών, θεωρούνται ευαίσθητες πληροφορίες που πρέπει να προστατεύουμε. Εάν οι πληροφορίες αυτές έχουν παραβιαστεί με οποιονδήποτε τρόπο, θα πρέπει να ακολουθήσετε τις εσωτερικές διαδικασίες για να ενημερώσετε τους σχετικούς εσωτερικούς ενδιαφερόμενους σχετικά με το περιστατικό. Θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Παγκόσμιο Γραφείο Εξυπηρέτησης της Abbott για να αναφέρετε αυτό το περιστατικό.

Ερ.: Τι πρέπει να κάνω αν λάβω μια κλήση ή ένα ερώτημα στο διαδίκτυο από κάποιον που μου ζητά τα τελευταία νέα από την Abbott; Το άτομο που μου τηλεφώνησε φάνηκε καλός επαγγελματίας και ανέφερε ότι έχει κάνει μια επίσημη έρευνα σε ολόκληρο τον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης για τις τρέχουσες εξελίξεις στον κλάδο. Μπορώ να συμμετέχω;

Απ.: Η παροχή πληροφοριών που δεν είναι δημόσιες σχετικά με την επιχείρηση της Abbott θα μπορούσε να αποτελέσει πρόβλημα. Ορισμένοι άνθρωποι που καλούν την Abbott για πληροφορίες αυτού του είδους, προσπαθούν να συνδυάσουν πληροφορίες από διαφορετικές πηγές για να αποκτήσουν μια εσωτερική άποψη για το τι συμβαίνει στην εταιρεία μας. Έως ότου η Abbott να είναι έτοιμη να δημοσιεύσει τα αποτελέσματά της ή άλλες πληροφορίες σχετικά με την επιχείρησή μας, θα πρέπει να διατηρείτε τις πληροφορίες σχετικά με την εργασία σας εμπιστευτικές. Βεβαιωθείτε ότι γνωρίζετε ποιες πληροφορίες θεωρούνται εμπιστευτικές και μη εμπιστευτικές σχετικά με την εργασία σας. Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις, επικοινωνήστε με το διευθυντή σας, το OEC ή το Νομικό Τμήμα. Παραπέμψτε τα ερωτήματα από τον Τύπο στο Τμήμα Δημοσίων Υποθέσεων.



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Ερ.: Πώς μπορώ να εντοπίσω τη διαφορά μεταξύ μιας δωροδοκίας και μιας νομότυπης πληρωμής για να κάνω μια υπηρεσία να εκτελεστεί πιο γρήγορα, όπως όταν θέλω να υποβάλω μια αίτηση για θεώρηση διαβατηρίου ή να λάβω έγκριση εκτελωνισμού σε «επισπευσμένη» βάση;

Απ.: Ορισμένες διαφορές περιλαμβάνουν την ποσότητα των εγγράφων και εάν η ίδια επιλογή είναι πάντα διαθέσιμη σε κάθε αιτούντα. Οι αμοιβές για τις νομότυπες «επισπευσμένες» επιλογές συνήθως είναι δημοσιευμένες, με προκαθορισμένη χρέωση και συνοδεύονται από σαφή, τυποποιημένη τεκμηρίωση, όπως ένα έντυπο αίτησης και μια απόδειξη πληρωμής από το φορέα που εκδίδει τη χρέωση. Οι πολιτικές και διαδικασίες της Abbott δεν επιτρέπουν «πληρωμές διευκόλυνσης», οι οποίες είναι διαφορετικές από τις νόμιμες επιλογές επίσπευσης. Εάν δεν είστε σίγουροι για το αν επιτρέπεται μια πληρωμή για να λάβετε υπηρεσίες πιο γρήγορα, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με τον διευθυντή σας, το OEC ή το Νομικό Τμήμα.

Ερ.: Κατά τη διάρκεια των εθνικών ή θρησκευτικών εορτών, μπορούμε να προσφέρουμε μια εθιμοτυπική φιλοφρόνηση σε έναν επαγγελματία υγείας;

Απ.: Οι εθιμοτυπικές φιλοφρονήσεις που σχετίζονται με εθνικές ή θρησκευτικές εορτές επιτρέπονται σε πολλές περιοχές, με την προϋπόθεση ότι επιτρέπονται από τις τοπικές διαδικασίες και δεν υπερβαίνουν συγκεκριμένα χρηματικά όρια. Θα πρέπει να ελέγξετε τις διαδικασίες του τοπικού σας Γραφείου Δεοντολογίας και Συμμόρφωσης (OEC) για να καθορίσετε ποια αντικείμενα επιτρέπεται να παρέχονται, εάν ισχύει.



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Ερ.: Έλαβα ένα δώρο από έναν προμηθευτή κατά τη διάρκεια των εορτών και δεν είμαι σίγουρος εάν μπορώ να το δεχτώ. Τι πρέπει να κάνω;

Απ.: Εξαρτάται από το χαρακτήρα του δώρου, την αξία του και τα ήθη και έθιμα της χώρας. Εάν η αξία του δώρου που λάβατε δεν είναι μικρή, δεν πρέπει να το δεχτείτε και πρέπει να το επιστρέψετε στον προμηθευτή, εξηγώντας ότι η πολιτική μας δεν επιτρέπει στους εργαζόμενους να λαμβάνουν ακριβά δώρα. Από την άλλη πλευρά, εάν η αξία του δώρου είναι μικρή και θεωρείται εύλογη με βάση τα ήθη και έθιμα της χώρας, μπορείτε να το δεχτείτε και η καλύτερη προσέγγιση είναι να το μοιραστείτε με τους υπαλλήλους του τμήματός σας, εάν το επιτρέπει ο χαρακτήρας του δώρου. Και στις δύο περιπτώσεις, η διαφάνεια είναι το βασικό στοιχείο σε τέτοιες περιστάσεις. Συνεπώς, πρέπει να ενημερώσετε τον διευθυντή σας και εάν έχετε περισσότερες ερωτήσεις, θα πρέπει να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Αγορών της Abbott.

Ερ.: Κατά τη διάρκεια μιας επαγγελματικής επίσκεψης σε έναν επαγγελματία υγείας, ο επαγγελματίας υγείας ρωτάει τον αντιπρόσωπο πωλήσεων αν μπορούν να συζητήσουν τα επαγγελματικά θέματα τρώγοντας μαζί το μεσημεριανό τους. Είναι αυτό επιτρεπτό σύμφωνα με τον Κώδικα Συμπεριφοράς μας;

Απ.: Στις περισσότερες χώρες, ένα γεύμα με έναν επαγγελματία υγείας, σε συνδυασμό με μια επαγγελματική συζήτηση, είναι κάτι επιτρεπτό. Θα πρέπει να ελέγξετε τις διαδικασίες του τοπικού σας OEC (Γραφείου Δεοντολογίας και Συμμόρφωσης) για τις απαιτήσεις και τα χρηματικά όρια.



## ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ (ΣΥΝΕΧΕΙΑ)

Ερ.: Τι μπορώ να κάνω αν αντιληφθώ ότι κάποιος έχει δημιουργήσει έναν «ανεπίσημο» ξεχωριστό λογαριασμό που δεν έχει αναφερθεί στο Οικονομικό Τμήμα;

Απ.: Θα πρέπει να αναφέρετε το γεγονός στο Γραφείο Δεοντολογίας και Συμμόρφωσης (OEC), το Νομικό Τμήμα ή το Οικονομικό Τμήμα, ώστε να ελεγχθεί.

Ερ.: Υπάρχουν τόσοι πολλοί νόμοι σε όλο τον κόσμο και στη χώρα μου, πώς μπορώ να γνωρίζω ποιους πρέπει να τηρώ και τι αναφέρουν αυτοί οι νόμοι;

Απ.: Οι πολιτικές και οι διαδικασίες της Abbott επικαιροποιούνται τακτικά, ώστε να αντικατοπτρίζουν με ακρίβεια τις αλλαγές στους νόμους. Βεβαιωθείτε ότι θα ακολουθείτε όλες τις σχετικές πολιτικές και θα συμβουλευέστε το Γραφείο Δεοντολογίας και Συμμόρφωσης (OEC) ή το Νομικό Τμήμα εάν έχετε ερωτήσεις.

