



DOMANDE FREQUENTI (FAQ)

D: Come mi comporto se qualcuno mi parla di un problema legato alla qualità di un prodotto?

R: Se veniamo a conoscenza dell'esperienza negativa di un consumatore occorsa durante l'utilizzo di un prodotto Abbott, dobbiamo segnalarla ai soggetti o ai gruppi competenti all'interno di Abbott.

Dobbiamo segnalare gli eventi avversi legati ad uno qualunque dei nostri prodotti entro l'arco temporale richiesto dalle procedure della nostra divisione, anche in caso di dubbi sul rapporto di causa-effetto tra il prodotto e "l'evento".

D: Per quanto concerne la promozione del prodotto, quali requisiti stabiliscono le procedure e le policy di Abbott?

R: Uno dei principi universali fondamentali legato alla promozione del prodotto è che non possiamo né promuovere né vendere un prodotto prima che sia stato approvato o autorizzato dall'ente specifico di regolamentazione, per la relativa classificazione o utilizzo in materia. Se un operatore sanitario pone domande sugli impieghi dei prodotti Abbott non inclusi nell'etichettatura approvata (a volte indicati "off-label"), tali richieste devono essere indirizzate alla funzione preposta nella propria divisione, che in genere è rappresentata dal reparto Medical Affairs.



DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

D: Perché devo segnalare un dubbio?

R: Ogni giorno tutti noi condividiamo la responsabilità di mettere in pratica i nostri valori. Questo significa mantenere un dialogo aperto ponendo domande quando non siamo sicuri sul da farsi e segnalare dubbi legati alle nostre attività lavorative.

Segnalare un problema di non conformità rispecchia il nostro impegno ad agire eticamente in tutti gli aspetti della nostra attività ed incoraggia una cultura di conformità. Le nostre azioni possono fare la differenza.

D: E se subisco delle ritorsioni?

R: L'azienda proibisce severamente qualsiasi ritorsione contro chiunque segnali un dubbio. I reclami presentati in buona fede non espongono ad alcuna sanzione, indipendentemente dal fatto che i fatti in questione risultino corretti. Se si pensa di avere subito una ritorsione di qualsiasi genere, si è tenuti a segnalare per consentire all'azienda di avviare un'indagine.

D: Lavoro nel reparto Finanza e, grazie al mio iter accademico, sono sempre stato in contatto con questo ambiente. Per questa ragione, un'università mi ha contattato per propormi





DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

la cattedra del corso di Analisi e Valutazione dei Rendiconti Finanziari. Ne ho parlato al mio responsabile e concordiamo sul fatto che si tratti di un lavoro con funzioni completamente indipendenti da quelle di Abbott; l'orario di lavoro non interferisce con il mio ruolo presso Abbott e non richiede la divulgazione di informazioni confidenziali dell'azienda. Si tratta di un conflitto d'interesse?

R: Poiché gli incarichi esterni possono creare un potenziale conflitto d'interesse, parlarne con il proprio responsabile rappresenta un comportamento corretto. Dopo avere consultato il proprio superiore, valutato la situazione insieme e stabilito che il nuovo lavoro non influisce sullo svolgimento dell'attività in Abbott, tale situazione non è considerata un caso di conflitto d'interesse.

D: Posso utilizzare il computer del lavoro per eseguire acquisti online durante le festività?

R: La policy di Abbott consente ai dipendenti di utilizzare i computer aziendali per questo tipo di uso personale a condizione che si tratti di un caso saltuario e che non entri in conflitto con le responsabilità lavorative. Per ulteriori informazioni, La policy di Abbott in merito all'utilizzo dei dispositivi elettronici.

D: Come mi devo comportare se, per sbaglio, ho inviato un elenco contenente i nomi dei pazienti e i relativi indirizzi e-mail a un destinatario esterno sbagliato?



DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

R: Il nome dei pazienti e altri dati che li riguardano sono considerati informazioni sensibili che vanno protette. Se tali informazioni sono state comunque compromesse, devi attenerti ai processi interni atti a informare le persone interessate nell'azienda in merito all'incidente. È necessario contattare il Global Service Desk di Abbott e segnalare l'incidente.

D: Cosa devo fare se ricevo una chiamata o una richiesta di informazioni online riguardante le ultime novità di Abbott? La persona che mi ha chiamato sembrava molto professionale e mi ha spiegato che stava conducendo un'indagine formale all'interno del settore sanitario in merito ai suoi attuali sviluppi. Posso prendervi parte?

R: Fornire delle informazioni che non sono di pubblico dominio sull'attività di Abbott potrebbe rappresentare un problema. Alcune persone che contattano Abbott per ottenere informazioni di questo genere stanno tentando di mettere insieme dati provenienti da varie fonti riservate per farsi un'idea di cosa stia accadendo presso la nostra azienda. Prima che Abbott sia pronta a pubblicare i suoi risultati o altre informazioni sulle proprie attività, le informazioni di lavoro devono rimanere riservate. Per quanto concerne le informazioni legate al proprio lavoro, è necessario assicurarsi di sapere quali vengano considerate riservate. In caso di domande, rivolgersi al proprio responsabile, all'ufficio OEC o all'ufficio legale. Riferire le richieste di informazioni provenienti dalla stampa al reparto Public Affairs.



DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

.....

D: Come si distingue una tangente da un pagamento lecito volto ad ottenere un servizio più rapidamente: ad es. una richiesta di un visto o tentativo di accelerare uno sdoganamento, utilizzando un “fast track”?

.....

R: Tra le differenze si annovera la quantità di documenti e se la stessa alternativa sia sempre disponibile per tutti i richiedenti. Le tariffe per le opzioni “fast-track” lecite in genere sono pubblicate indicando una tariffa prestabilita e sono accompagnate da una chiara documentazione standard, ad esempio il modulo di richiesta, e la ricevuta emessa dall’ente che riceve la tariffa. Le policy e procedure di Abbott non consentono “facilitazione di pagamenti” che sono diversi dalle opzioni lecite “fast track”. In caso di dubbi sulla possibilità di eseguire un pagamento volto ad accelerare un servizio, occorre rivolgersi al proprio responsabile, all’ufficio OEC o all’ufficio legale.

.....

D: In occasione delle festività nazionali o religiose, possiamo offrire atti di cortesia tradizionali ad un operatore sanitario?

.....

R: Gli atti di cortesia tradizionali in caso di festività nazionali o religiose possono essere offerti in numerosi Paesi , a condizione che siano consentite dalle prassi locali e che non superino i limiti monetari. È necessario verificare le procedure locali OEC per stabilire gli eventuali oggetti che possono essere offerti.



DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

.....

D: Ho ricevuto un regalo da un fornitore in occasione delle festività e non so se posso accettarlo. Come dovrei comportarmi?

.....

R: Dipende dalla natura del regalo, dal suo valore e dalla tradizione del Paese specifico. Se il valore del regalo ricevuto non è di modesta entità, non si deve accettare e deve essere restituito al fornitore spiegando che la nostra policy non consente ai dipendenti di ricevere regali costosi. D'altra parte, se il valore del regalo è di modesta entità e considerato ragionevole in base alla tradizione del Paese, si può accettare. In entrambi i casi, la trasparenza è l'elemento chiave in dette circostanze; pertanto è necessario informare il proprio responsabile e, in caso di domande, rivolgersi all'ufficio Acquisti di Abbott.

.....

D: Durante una visita di lavoro presso la struttura di un operatore sanitario, il rappresentante commerciale viene invitato a pranzo dallo stesso operatore sanitario per discutere del lavoro. Il Codice di condotta lo consente?

.....

R: Nella maggior parte dei Paesi, è consentito parlare di lavoro con un operatore sanitario durante un pasto. Verifica le procedure locali OEC per i requisiti e i limiti di spesa.



DOMANDE FREQUENTI (FAQ), CONTINUAZIONE

.....

D: Come devo comportarmi se vengo a conoscenza del fatto che qualcuno ha creato un conto separato “non ufficiale” di cui il reparto finanziario non è al corrente?

.....

R: È necessario inviare una segnalazione all’ufficio OEC, all’ufficio legale o al reparto finanziario per far sì che venga controllato.

.....

D: Esistono numerose leggi a livello internazionale e nel mio Paese: come faccio a sapere quali sono quelle che devo rispettare e a conoscerne il contenuto?

.....

R: Le policy e le procedure di Abbott vengono aggiornate regolarmente allo scopo di rispecchiare accuratamente le modifiche apportate alle leggi. Accertarsi di rispettare tutte le relative policy e, in caso di domande, rivolgersi all’ufficio OEC o all’ufficio legale.

