



คำถาม ที่พบบ่อย

ถาม: ฉันจะอย่างไรหากมีใครมาบอกฉันเกี่ยวกับปัญหาเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ตอบ: หากเราตระหนักถึงผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้ใช้ซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของแอสบอต เราต้องรายงานเรื่องนี้ต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องในบริษัทแอสบอต

เราต้องรายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ใดๆ ของเราในกรอบเวลาที่กำหนดไว้ตามขั้นตอนของแผนกของเรา แม้ว่าเราจะไม่แน่ใจว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างผลิตภัณฑ์และ “เหตุการณ์” นั้นหรือไม่ก็ตาม

ถาม: นโยบายและขั้นตอนปฏิบัติของบริษัทแอสบอตได้กำหนดไว้อย่างไรในเรื่องการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์

ตอบ: หนึ่งในหลักการสำคัญที่เป็นสากลเกี่ยวกับการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ก็คือ เราจะไม่ส่งเสริมการขายหรือจำหน่ายล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ยังไม่ได้รับอนุมัติหรือยังไม่ผ่านขั้นตอนขององค์กรกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องในเรื่องเกี่ยวกับสถานที่หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ดังกล่าว หากบุคลากรทางการแพทย์สอบถามถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ของแอสบอตที่อยู่ นอกเหนือจากข้อบ่งชี้ในฉลากยาที่ได้รับอนุมัติ (บางครั้งเรียกว่า “การใช้ยาที่นอกเหนือจากข้อบ่งชี้ในฉลากยา” (Off-label)) ควรส่งคำถามดังกล่าวไปที่ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ตอบคำถามเหล่านั้นในแผนกของคุณโดยตรง ซึ่งมักจะอยู่ในส่วนกิจการทางการแพทย์ (Medical Affairs)



คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: เพราะเหตุใดฉันจึงควรรายงานข้อกังวล

ตอบ: เราทุกคนล้วนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามค่านิยมของเราในทุกๆ วัน ซึ่งรวมถึงการสนทนาอย่างเปิดเผยโดยการถามคำถามเมื่อเราไม่ทราบว่าจะควรทำอะไรและการรายงานข้อกังวลที่เกี่ยวกับกิจกรรมทางธุรกิจของเรา

การแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบเป็นการทำตามความมุ่งมั่นของเราในการดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในทุกๆ ด้านของธุรกิจ และส่งเสริมวัฒนธรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ การกระทำของคุณสามารถสร้างความแตกต่างขึ้นได้

ถาม: ทำอย่างไรหากฉันต้องเผชิญกับการถูกตอบโต้

ตอบ: บริษัทห้ามอย่างเด็ดขาดมิให้มีการตอบโต้ใดๆ ต่อบุคคลใดก็ตามที่แจ้งข้อกังวล การร้องเรียนโดยสุจริตใจจะไม่ทำให้คุณต้องถูกลงโทษใดๆ โดยไม่คำนึงว่าข้อร้องเรียนที่คุณแจ้งไปนั้นเมื่อพิสูจน์แล้วจะเป็นจริงตามนั้นหรือไม่ก็ตาม หากคุณเชื่อว่าคุณกำลังถูกดำเนินการตอบโต้ไม่ว่าในรูปแบบใดๆ โปรดรายงานเรื่องนี้เพื่อที่บริษัทจะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวน





คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: ฉันทำงานในฝ่ายการเงิน และด้วยประวัติการศึกษาของ ฉัน ฉันจึงมักได้รับการติดต่อจากแวดวงการศึกษาอยู่เสมอๆ โดยทางมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งได้ติดต่อฉันให้ไปสอนในชั้นเรียนการวิเคราะห์และการประเมินงบการเงิน ฉันได้ปรึกษาผู้จัดการของฉัน และเราเห็นตรงกันว่างานนี้ไม่เกี่ยวข้องกับหน้าที่การทำงานของ ฉันที่บริษัทแอมบอดโดยสิ้นเชิง และตารางการสอนก็ไม่รบกวน การทำงานของฉันที่แอมบอด รวมทั้งไม่ได้กำหนดว่าฉันต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับใดๆ ของบริษัทแอมบอด กรณีนี้ถือเป็นผล ประโยชน์ทับซ้อนหรือไม่

ตอบ: เนื่องจากการทำงานนอกอาจทำให้เกิดผลประโยชน์ทับซ้อนได้ คุณ ทำถูกต้องแล้วที่เปิดเผยถึงกรณีนี้อาจเกิดผลประโยชน์ทับซ้อนนี้และ ปรึกษาหารือกับผู้จัดการของคุณ หลังจากที่你能ปรึกษาผู้จัดการของคุณ ทำการประเมินสถานการณ์ร่วมกัน และตัดสินใจว่างานใหม่นี้ไม่ส่งผล กระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่บริษัทแอมบอด สถานการณ์นี้จึงไม่ถือว่าเป็น ผลประโยชน์ทับซ้อน

ถาม: ฉันจะใช้คอมพิวเตอร์ที่ทำงานของฉันในการซื้อสินค้าออนไลน์ ในช่วงวันหยุดเทศกาลได้หรือไม่

ตอบ: บริษัทแอมบอดมีนโยบายอนุญาตให้พนักงานใช้คอมพิวเตอร์ของ บริษัทเพื่อการใช้งานส่วนตัวในกรณีนี้ได้ตราบเท่าที่ใช้เป็นครั้งคราวและไม่ กระทบต่อความรับผิดชอบในการทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่: นโยบายการใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทแอมบอด



คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: ฉันจะอย่างไรถ้าฉันเผลอส่งรายชื่อผู้ป่วยและที่อยู่อีเมลของพวกเขาไปยังที่อยู่อีเมลของบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่ผู้รับที่ฉันตั้งใจจะส่งให้

ตอบ: ชื่อผู้ป่วยและข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับผู้ป่วยถือว่าเป็นข้อมูลที่ละเอียดอ่อนซึ่งเราจำเป็นต้องปกป้อง หากเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นไม่ว่าด้วยเหตุใด คุณควรปฏิบัติตามกระบวนการภายในในการแจ้งให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในที่เกี่ยวข้องทราบถึงเหตุการณ์นี้ คุณควรติดต่อฝ่ายบริการสากล (Global Service Desk) ของบริษัทแอ็บบอตเพื่อรายงานเรื่องนี้

ถาม: ฉันควรอย่างไรหากได้รับโทรศัพท์หรือคำขอทางออนไลน์จากใครคนหนึ่งที่สอบถามฉันเกี่ยวกับข่าวล่าสุดของบริษัทแอ็บบอต บุคคลที่โทรหาฉันดูเหมือนจะเป็นมืออาชีพมากๆ และระบุว่าเขากำลังทำการสำรวจที่เป็นทางการในอุตสาหกรรมการดูแลสุขภาพเพื่อทราบถึงพัฒนาการล่าสุดของอุตสาหกรรมนี้ ฉันสามารถเข้าร่วมตอบแบบสำรวจนี้ได้หรือไม่

ตอบ: การให้ข้อมูลที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเกี่ยวกับธุรกิจของบริษัทแอ็บบอตอาจก่อให้เกิดปัญหาได้ บางคนติดต่อบริษัทแอ็บบอตเพื่อขอข้อมูลในลักษณะนี้กำลังพยายามจะปะติดปะต่อข้อมูลจากหลายๆ แหล่งเข้าด้วยกันเพื่อให้ได้มุมมองภายในเชิงลึกเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในบริษัทของเรา คุณควรเก็บรักษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของคุณไว้เป็นความลับ จนกว่าบริษัทแอ็บบอตพร้อมที่จะเปิดเผยผลประกอบการของบริษัทหรือข้อมูลอื่นเกี่ยวกับธุรกิจของเรา ต้องแน่ใจว่าคุณทราบว่าอะไรคือข้อมูลที่เป็นความลับและอะไรคือข้อมูลที่ไม่เป็นความลับ เนื่องจากข้อมูลนั้นเกี่ยวข้องกับงานของคุณ หากคุณมีข้อสงสัย โปรดติดต่อผู้จัดการของคุณ, OEC หรือฝ่ายกฎหมาย ส่งต่อการสอบถามจากสื่อมายังฝ่ายประชาสัมพันธ์



คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: ฉันจะทราบถึงความแตกต่างระหว่างสินบนกับการจ่ายเงินที่
ชอบด้วยกฎหมายเพื่อให้ได้รับบริการที่เร็วขึ้นได้อย่างไร ตัวอย่าง
เช่น เมื่อฉันต้องการขอวีซ่าหรือเดินพิธีการศุลกากร “แบบด่วน”

ตอบ: ความแตกต่างบางอย่างได้แก่ จำนวนเงินในเอกสาร และทางเลือก
เดียวกันนี้มีให้บริการแก่ผู้ยื่นความจำนงทุกคนหรือไม่ โดยปกติแล้ว ค่า
ธรรมเนียมสำหรับทางเลือก “แบบด่วน” ที่ชอบด้วยกฎหมายจะเผยแพร่
(โดยมีค่าธรรมเนียมที่กำหนดไว้) และระบุไว้ในเอกสารมาตรฐานที่ชัดเจน
เช่น แบบฟอร์มยื่นความจำนง และใบเสร็จรับเงินค่าธรรมเนียมที่
ออกโดยองค์กรนั้น ๆ นโยบายและขั้นตอนปฏิบัติของบริษัท แอ็บบอตไม่ตอนปฏิบัติ
อนุญาตให้มีการจ่ายเงิน “ค่าอำนวยความสะดวก” ซึ่งแตกต่างจากทาง
เลือก “แบบด่วน” ที่ชอบด้วยกฎหมายดังกล่าว หากคุณไม่แน่ใจว่าการ
ชำระเงินเพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วกว่านั้นจะได้รับอนุญาตหรือไม่ คุณ
ควรติดต่อผู้จัดการของคุณ, OEC หรือฝ่ายกฎหมาย

ถาม: ในช่วงวันหยุดประจำชาติหรือวันหยุดทางศาสนา เราสามารถ
มอบของขวัญตามธรรมเนียมปฏิบัติทางวัฒนธรรมให้แก่บุคลากร
ทางการแพทย์ได้หรือไม่

ตอบ: การมอบของขวัญตามธรรมเนียมปฏิบัติทางวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง
กับวันหยุดประจำชาติหรือวันหยุดทางศาสนาอาจทำได้ในหลายๆ ประเทศ
โดยมีเงื่อนไขว่าขั้นตอนปฏิบัติของพื้นที่นั้นอนุญาตให้ทำได้และไม่เกิน
วงเงินสูงสุดที่กำหนดไว้ คุณควรตรวจสอบขั้นตอน OEC ในพื้นที่ของคุณ
เพื่อระบุว่าของใดที่สามารถมอบให้ได้ (ถ้ามี)



คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: ฉันได้รับของขวัญจากซัพพลายเออร์ในช่วงวันหยุดเทศกาล และฉันไม่แน่ใจว่าฉันสามารถรับของขวัญนั้นได้หรือไม่ ฉันควรทำอย่างไร

ตอบ: ขึ้นอยู่กับลักษณะของของขวัญ มูลค่า และวัฒนธรรมของประเทศนั้น หากของขวัญที่คุณได้รับมีมูลค่าสูง คุณก็ไม่ควรรับของสิ่งนั้น และคืนของขวัญนั้นแก่ซัพพลายเออร์โดยอธิบายว่านโยบายของบริษัทเราไม่อนุญาตให้พนักงานรับของขวัญราคาแพง ในอีกแง่หนึ่ง หากของขวัญนั้นมีมูลค่าไม่สูงนักและเมื่อพิจารณาตามสมควรแล้วจัดว่าเป็นไปตามวัฒนธรรมของประเทศนั้น คุณก็สามารถรับของขวัญนั้นได้ และทางที่ดีที่สุดคือแบ่งปันของขวัญนั้นกับพนักงานในฝ่าย หากสามารถทำได้ ในทั้งสองกรณี ความโปร่งใสคือหัวใจสำคัญของสถานการณ์ดังกล่าว ดังนั้น คุณควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบเรื่องนี้และหากคุณมีข้อสงสัย โปรดติดต่อฝ่ายจัดซื้อของบริษัทแอ็บบอด

ถาม: ในขณะที่ตัวแทนขายไปพบบุคลากรทางการแพทย์เพื่อติดต่อธุรกิจ ตัวแทนขายได้รับคำชวนจากบุคลากรทางการแพทย์ท่านนั้นว่า จะคุยเรื่องนี้ไปด้วยในระหว่างทานอาหารกลางวันได้หรือไม่ การกระทำนี้ได้รับอนุญาตหรือไม่ภายใต้หลักจรรยาบรรณทางธุรกิจ

ตอบ: ในประเทศส่วนใหญ่ การทานอาหารกับบุคลากรทางการแพทย์พร้อมกับสนทนาทางธุรกิจไปด้วยนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ คุณควรตรวจสอบขั้นตอนดำเนินการ OEC ในพื้นที่ของคุณเพื่อทราบข้อกำหนดและวงเงินสูงสุดที่อนุญาต



คำถามที่พบบ่อย (ต่อ)

ถาม: ฉันจะอย่างไรหากฉันทราบว่ามีบางคนสร้างบัญชีต่างหาก “ที่ไม่เป็นทางการ” ขึ้นมาซึ่งไม่ได้มีการรายงานต่อฝ่ายการเงิน

ตอบ: คุณควรรายงานเรื่องนี้ต่อ OEC, ฝ่ายกฎหมาย หรือฝ่ายการเงินเพื่อให้มีการตรวจสอบ

ถาม: มีกฎหมายหลายฉบับทั่วโลกและในประเทศของฉัน ฉันจะทราบได้อย่างไรว่ากฎหมายใดที่ฉันจำเป็นต้องปฏิบัติตามและกฎหมายนั้นระบุว่าอะไร

ตอบ: นโยบายและขั้นตอนปฏิบัติของบริษัทแอ็บบอตจะได้รับการปรับปรุงเป็นประจำเพื่อแสดงถึงการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่ถูกต้อง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณปฏิบัติตามนโยบายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และสอบถาม OEC หรือฝ่ายกฎหมายหากคุณมีข้อสงสัย

