البوصلة

مدوّنة قواعد السلوك لتحقيق
رسالتنا على أرض الواقع

Medtronic
Further, Together

رسالة Medtronic:

المساهمة في تحقيق رفاهية الإنسان من خلال تطبيق الهندسة الطبية الحيوية في مجالات البحث، والتصميم، والتصنيع، وبيع الأدوات أو الأجهزة التي تخفف من الألم، وتستعيد الصحة، وتطيل العمر.

توجيه نمو الشركة في مجالات الهندسة الطبية الحيوية حيث نظهر أقصى ما لدينا من قوة وقدرة؛ جمع الأشخاص والتسهيلات التي بمقدورها تعزيز تلك المجالات؛ مواصلة العمل الدؤوب على تعزيز هذه المجالات من خلال التعليم واستيعاب مختلف المعارف؛ تجنب المشاركة في المجالات التي نعجز عن المساهمة فيها على نحو متميّز وذي قيمة.

السعي بلا كلل نحو تحقيق أقصى موثوقية وجودة ممكنة في منتجاتنا؛ أن نكون دومًا خارج مستوى المنافسة وأن تشتهر شركتنا بتفانيها، وأمانتها، ونزاهتها، وخدماتها.

تحقيق ربح عادل بشأن العمليات الجارية بما يمكننا من الوفاء بالتزاماتنا، ودعم نمونا، وتحقيق أهدافنا.

تقدير القيمة الشخصية لموظفينا من خلال وضع إطار عام للعمل بالشركة يتيح المجال لتحقيق الرضا الشخصي من خلال إنجاز الأعمال المطلوبة، وتوفير الأمان، وإتاحة فرص التقدم والترقي، وتوفير السبل اللازمة للمشاركة في نجاح الشركة.

الحفاظ على أخلاقيات المواطنة الصالحة كشركة.

"ليس هناك ما يمكنني قوله عن Medtronic اليوم يجعلني أكثر سعادة أو أكثر تفاؤلًا بمستقبل الشركة سوى حقيقة أن رسالتنا مضمنة بعمق بوصفها جزءًا لا يتجزأ من ثقافة الشركة."

– إيرل باكين، مؤسس شريك، المسؤول التنفيذي الفخري

جدول المحتويات

■ بيان الرسالة i

■ I. المقدمة 1
الجهات المعنية 1
دليلنا لتحقيق رسالتنا على أرض الواقع 2
الامتثال إلى القانون 2
حماية سمعتنا 2
احترام مدوّنة قواعد الشركة 2
أهمية طرح الأسئلة 2
الإفصاح عن الهواجس 3
خط الإفصاح عن الهواجس 3
سياسة عدم الانتقام 3

■ II. علاقتنا المتبادلة فيما بيننا 4
عافية الموظفين 4
بيئة عمل آمنة وصحية 4
▪ الصحة والسلامة البيئية في محل العمل 4
▪ الشمولية 5
▪ التحرش 5
▪ منع وتصعيد أعمال العنف داخل محل العمل 5
▪ سوء استخدام العقاقير 6
الحفاظ على خصوصية الموظفين 6
المسؤولية الفردية 7
مسؤولية المدير والمشرف 7

■ III. علاقتنا مع الآخرين 8
المعاملات المنصفة 8
المعلومات التنافسية 8
الالتزام بالجودة 8
أوجه التواصل بين العميل والمريض 9
الابتكار من خلال التعاون 10
احترام العلاقة بين المريض والطبيب 10
دعم منتجاتنا 11
الترويج لمنتجاتنا 11
خصوصية وأمن بيانات المرضى 11
▪ خصوصية بيانات المرضى 11
▪ أمن بيانات المريض 11
العلاقة مع الأطراف الثالثة 12

■ IV. علاقتنا مع الشركة والمساهمين 13
حماية أصولنا 13
استفسارات المستثمرين والإعلام 13
المعلومات السرية والخاصة 13
حقوق الملكية الفكرية 14
وسائط التواصل الاجتماعي 14
النزاهة المالية 14
▪ الحسابات الدقيقة 14
▪ إدارة السجلات 15
▪ تزييف السجلات 15
تعارض المصالح 15
▪ الهدايا ومجاملات العمل 15
▪ الفرص الخارجية 16
▪ العلاقات الشخصية 16

■ V. علاقتنا مع الجهات المنظمة 17
البحث السريري 17
الشؤون التنظيمية 17
قوانين المنافسة العادلة ومكافحة الاحتكار 17
مكافحة الفساد 18
▪ الرشوة 18
▪ تقديم الهدايا إلى المسؤولين الحكوميين 18
قوانين الأوراق المالية والتداول بناءً على معلومات داخلية 19
التجارة الدولية 19
▪ الدول الخاضعة للمقاطعات والعقوبات 19
تدقيقات وتحقيقات الحكومة 20

■ VI. علاقتنا بالعالم 21
حقوق الإنسان وممارسات العمل العادلة 21
الاستدامة البيئية 21
النشاط السياسي 22
الأعمال الخيرية العالمية 22

■ VII. تحري مواطن عدم التيقن 23
أهمية الثقافة القائمة على الأخلاقيات والنزاهة 23
الطريق إلى اجتناب الصواب 23
المسار الصحيح 24

■ VIII. رسالة من إيرل باكين، مؤسس شريك، والرئيس التنفيذي الفخري 25

■ IX. التعريفات 26

I. مقدمة

تتردد أصداء رسالة Medtronic في أعماق قلوب وأذهان كل فرد منا، وعلى جميع مستويات مؤسستنا. ونحن نكرس جهودنا من أجل "تخفيف الألم، واستعادة الصحة، وإطالة العمر" إنه لامتياز أن يكون لديك عمل - هدف - يحسّن على نحو مباشر حياة المرضى، وأسرهم، وأحبائهم في مختلف أنحاء العالم من خلال التكنولوجيا والعمل الخيري.
إن رسالتنا تحدد على نحو عملي وواقعي السبب وراء توجهنا إلى العمل.

الجهات المعنية

المرضى والعملاء

يعد المرضى (الذين يمكن أن ينعموا بحياة أفضل بفضل منتجاتنا ووسائل العلاج التي نقدمها) أهم أولويات رسالتنا. ويعتبر المرضى، وكذلك مقدمو الرعاية الصحية وغيرهم ممن يعتنون بهم، حجر الزاوية في عملنا. نحن نسعى جاهدين لتقديم منتجات تتمتع بمستوى غير مسبوق من الموثوقية، والجودة والقيمة. نحن نكرس كل ما لدينا من طاقة وموارد يتسنى للمرضى من مختلف أنحاء العالم الوصول إليها. نحن نتواصل بكل نزاهة، ونلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية، ونستجيب في أسرع وقت إلى كل ما يصلنا من أسئلة، وهواجس، ومشكلات. كما أننا حريصون كل الحرص على الحفاظ على خصوصية المعلومات الحساسة للمرضى والعملاء، تمامًا كما نحافظ على خصوصية معلوماتنا.

الموظفون الزملاء

نحن جميعًا مساءلون أمام بعضنا البعض. لا يمكن بأي حال من الأحوال تحقيق رؤية شركتنا ورسالتها إلا عندما نعمل سويًا على توفير بيئة عمل صحية وآمنة والحفاظ عليها. ونقوم بتحقيق ذلك، جزئيًا، من خلال الاحترام، والتقدير، والثقة المتبادلة. يتيح العمل من خلال ذلك الإطار لكل منا الفرصة المواتية لتحقيق الاكتفاء الشخصي والمهني إلى جانب مضاعفة مواطن القوة لدينا كمؤسسة.

الشركة والمساهمون

نحن حريصون على تحقيق ربح عادل إلى مساهمينا. وباعتبارنا مشرفين على موارد شركتنا، يتعيّن علينا اتخاذ قراراتنا المعنية بالعمل بما يتفق مع المصلحة العليا لشركة Medtronic. نحن جميعًا نضطلع بالمسؤولية عن ضمان دقة دفاتر وسجلات شركتنا، وأن المعلومات التي تصل إلى علمنا أثناء أداء عملنا يتم استخدامها على النحو اللائق، وأن نتعامل مع أصول شركتنا بحرص بالغ. كما أننا مسؤولون عن ضمان التزام كل من يزاول أي أعمال نيابة عنا بمعاييرنا المعنية بنزاهة العمل.

الجهات المنظمة الحكومية

تتسم صناعة الأجهزة الطبية بالديناميكية والخضوع للتنظيم الدقيق من قبل الحكومات في مختلف أنحاء العالم. تعمل الجهات التنظيمية الحكومية على حماية صحة وسلامة مواطنيها ونزاهة أسواقها من خلال فرض تنفيذ القوانين واللوائح الملائمة. نحن نحقق رسالتنا ونحافظ على مركزنا كشركة رائدة محل ثقة في هذا المجال من خلال الامتثال إلى روح ونصوص جميع القوانين واللوائح السارية، ودعم سياسات الشركة في كل مكان نعمل به.

المجتمعات والجمهور

تلزمنا رسالتنا بالامتثال إلى ممارسات المواطنة الصالحة في جميع مجتمعاتنا التي نحيا ونعمل بها، وإزاء مجتمعنا بصفة العموم. نحن نبذل قصارى جهدنا للتصرف على نحو مسؤول على جميع أصعدة مجتمعاتنا المحلية والوطنية والعالمية، بما في ذلك على صعيد الأنشطة التجارية، والسياسية، والبيئية، والخيرية التي نساهم بها.

دليلنا نحو تحقيق رسالتنا على أرض الواقع

يلخص هذا الدليل قيمنا المشتركة والسلوكيات المتوقعة داخل محل العمل. يهدف هذا الدليل إلى تمكين كل منا من تحقيق رسالة شركتنا على أرض الواقع من خلال المعاملات والمهام اليومية التي نؤديها. ولهذا السبب، تم وضع الموضوعات المتضمنة بهذا الدليل لتشمل المبادئ الرئيسية لرسالتنا.

الامتثال إلى القانون

إن الامتثال إلى القوانين، واللوائح، وسياسات الشركة في الدول التي نزاول بها أعمالنا لا يعد أمرًا إلزاميًا فحسب، بل هو عنصر جوهري لنجاحنا، وذلك بغض النظر عن المكان الذي نزاول فيه أعمالنا الفردية. تعد القوانين واللوائح العالمية معقدة، وتخضع للتغيير، كما أنها كثيرًا ما تختلف من بلد إلى أخرى. ولهذا يجب على كل منا التعرّف على تلك القوانين، واللوائح، وسياسات الشركة السارية على أعمالنا الفردية والامتثال لها، وأن نسعى للحصول على التوجيه اللازم في حال كان لدينا أية استفسارات. يجب أن نلتزم جميعًا بالتعاون والصدق حيال أي تحقيق يتم من قبل الشركة أو من أجلها بشأن أي انتهاكات محتملة للقانون، أو اللوائح، أو سياسات الشركة. أي إخفاق في أداء هذا الالتزام سيكون مدعاة للتعرض للإجراءات التأديبية، والتي قد تصل إلى وتتضمن الفصل من العمل.

حماية سمعتنا

إن حفاظ الشركة على سمعتها بمزاولة أعمالها على نحو أخلاقي وبنزاهة تامة إنما ينصب في صالحنا جميعًا. لذا تعد سمعة الشركة من أصولها القيّمة التي يتم اكتسابها من خلال سلوكيات موظفيها في الماضي والحاضر. ونتحمل جميعًا مسؤولية الحفاظ على هذا الإرث وتعزيزه من خلال تفاعلاتنا اليومية.

احترام مدوّنة قواعد السلوك

إن المعايير العالية للسلوك الأخلاقي التي تنعكس في مدوّنة قواعد السلوك تسري على الجميع على جميع مستويات الشركة. وهو ما يشمل الموظفين، والمسؤولين، والمديرين وأي شخص يزاول العمل نيابة عن Medtronic، مثل المقاولين، والمستشارين، والموظفين. نحن نحترم شركتنا أينما نعمل، ومن ثم يجب أن تعكس جميع نواحي عملنا المعايير الأخلاقية التي تتبناها شركتنا وتقوم عليها.

أهمية طرح الأسئلة

نحن نؤمن أن التصرف بنزاهة يعني أن نتحلى دائمًا بالصدق، والمسؤولية، وفعل الصواب. وبالرغم من أن هذا الأمر يبدو بسيطًا، فأحيانا يكون من العسير تطبيق ذلك على أرض الواقع. نحن نعمل في ظل بيئة في غاية التعقيد حيث قد تواجهنا مواقف ذات أهداف غير واضحة أو متضاربة.

لذا عليك دومًا طلب المشورة في أي وقت تراودك فيه تساؤلات حول ما إذا كان أمر ما قانونيًا أو يتوافق مع مدّونة قواعد سلوكيات الشركة. بناءً على الظروف المحيطة، يمكنك طلب النصيحة من أحد زملاء العمل، أو مديرك، أو مشرفك، أو ممثل قسم الموارد البشرية، أو أحد موظفي إدارة الشؤون القانونية والامتثال. يمكنك في كثير من الدول طرح الأسئلة أو الإفصاح عن هواجسك دون الكشف عن هويتك من خلال خط الإفصاح عن الهواجس. لا تتردد مطلقًا في طرح الأسئلة حينما لا تكون على ثقة من المسار الصحيح.

الإفصاح عن هواجسك

من الضروري للغاية الإفصاح عن أي عمل يحتمل أن يكون غير قانوني، أو غير أخلاقي، أو حتى في محل شك. فهذا التصرف يحمي مرضانا، وزملاءنا، ونزاهتنا الشخصية والمهنية، وسمعة شركتنا. يجب أن تشعر بالإقدام على طرح الأسئلة والقدرة على التعبير عن هواجسك المقترنة بحسن النية - *بأمانة وإخلاص وليس بدافع الضغينة*.

إذا نما إلى علمك موقف قد ينطوي على انتهاك لمدوّنة قواعد السلوك الخاصة بشركتنا أو بأي من القوانين أو السياسات السارية، فأنت ملزم بالإبلاغ عن هذا الموقف على وجه السرعة. فالقيام بذلك قد يساعد شركتنا على منع وقوع مخالفة غير قانونية أو غير أخلاقية، أو قد يحول دون تفاقم موقف ما.

يتم التعامل مع جميع تقارير المخالفات بجدية تامة. تتم مراجعة كل تقرير للتأكد مما إذا كان يلزم إجراء المزيد من التحريات وتحديد الرد اللائق. يسعى المحققون جاهدين للتعامل مع كل حالة بحيادية تامة، وكفاءة، وأمانة، وعدالة، وسرعة، ودقة، وسرية. تحترم Medtronic حقوق جميع الأطراف المعنيين بأي مخالفة محتملة وستتعامل مع جميع التقارير بسرية تامة. لا يفترض مطلقًا أن يكون أي شخص مذنبًا. إذا كان ذلك في الإمكان، بناء على القيود القانونية المفروضة، فستعلمك الشركة ما إذا كانت المشكلة التي أبلغت عنها تتطلب المزيد من التحريات وما إذا كان قد تم حلها.

خط الإفصاح عن الهواجس

من الأفضل بطبيعة الحال أن تطرح أسئلتك أو تفصح عن هواجسك داخل الإدارة التي تعمل بها، أو في محيط منطقة عملك الجغرافية، أو داخل وحدة عملك من خلال المناقشة المباشرة وجهًا لوجه. فغالبًا ما تكون الموارد المحلية الأقرب إلى لب الموضوع، ما يتيح لها رؤيا أشمل وأدق ويجعلها أقدر على الاستجابة السريعة. تعتمد طريقة طرحك للأسئلة أو الإفصاح عن هواجسك على طبيعة المشكلة المعنية، ومدى شعورك بالراحة إزاء الإبلاغ عنها، والأشخاص المعنيين، والقوانين واللوائح المحلية أو الجغرافية. قد ترغب أحيانًا في طرح سؤال أو الإفصاح عن هاجس خارج حدود إدارتك على نحو سري أو دون الكشف عن هويتك. يمكنك الاتصال بخط الإفصاح عن الهواجس الخاص بشركة Medtronic - والذي يتيح لك، في أغلب الدول، تقديم سؤال أو تقرير دون الكشف عن هويتك - عن طريق الاتصال برقم 1-800-488-3125 أو تقديم تقرير باستخدام *الموقع الإلكتروني لخط الإفصاح عن الهواجس*.

سياسة عدم الانتقام

تحظر شركة Medtronic الانتقام من أي شخص يطرح سؤالاً أو يفصح عن هاجس بحسن نية. سيتعرض أي شخص يشارك في تصرف انتقامي ضد شخص يطرح أسئلة أو يفصح عن هاجس إلى الإجراءات التأديبية، والتي قد تصل إلى وتشمل الفصل من العمل، بغض النظر عن منصب ذلك الشخص أو مكانته داخل الشركة.

س:

قامت تيريسا على نحو سري بإبلاغ المشرف الخاص بها عن هاجس لديها يتعلق باختبارات الجودة التي تتم داخل خط التصنيع الذي تعمل به. فهي يساورها القلق من أن تكون جودة المنتجات وسلامة المرضى معرضين للخطر. وخلال الأسابيع التالية، تلاحظ أن مديرها يبالغ في انتقادها ويتعامل معها بجفاء. وتكتشف مؤخرًا أنه سيتم إعادة تعيينها إلى خط إنتاج آخر في مناوبة العمل الثانية، وهو ما يعد أمرًا في غاية الصعوبة بالنسبة إلى تيريسا نظرًا لالتزاماتها العائلية. ما الذي يجب أن تقوم به تيريسا؟

أ:

إذا كانت تيريسا تعتقد إنها تتعرض للانتقام بسبب الإبلاغ عن هاجسها، ينبغي عليها الاتصال على الفور بممثل الموارد البشرية، أو المستشار القانوني لشركة Medtronic، أو مسؤول الامتثال في وحدة عملها أو منطقتها الجغرافية، أو مسؤول الأخلاقيات والامتثال بشركة Medtronic أو بخط *الإفصاح عن الهواجس*. لن تتهاون Medtronic على الإطلاق بشأن أي أعمال انتقامية ضد أي موظف يقوم "بحسن نية" بطلب المشورة، أو الإفصاح عن هاجس، أو الإبلاغ عن مخالفة مشتبه بها. لقد فعلت تيريسا الصواب. يجب علينا مواصلة السعي بلا كلل لإيجاد ثقافة تحث على مثل هذا السلوك وتدعمه.

II. العلاقات المتبادلة فيما بيننا

إن تطلعنا إلى تخفيف الآلام، واستعادة الصحة، وإطالة العمر سيكون أكثر جدوى حينما نعمل في ظل بيئة تعلي من شأن العلاقات التي نقيمها فيما بيننا. لذا ينبغي علينا أن نهتم بعافية زملائنا في العمل وأن نتشارك جميعًا المسؤولية عن خلق بيئة عمل تقوم على تبادل الثقة المتبادلة والاحترام.

عافية الموظفين

نحن تستثمر شركتنا في نمونا على المستوى الشخصي والمهني. إن عافيتنا البدنية والنفسية تؤثر على صحة بيئة العمل ومن ثم فهي ذات أهمية كبيرة من أجل نجاح شركة Medtronic. يعد دعم عافيتنا من القيم الرئيسية لشركة Medtronic. يقصد بعافية الموظفين، جزئيًا، أن يشعر كل منا بأنه محل تقدير كمساهم في نجاح الشركة وأن يكون لديه إحساس بالانتماء إلى شركتنا. وهي تعني أن نتلقى تعقيبًا سريعًا وصادقًا حول عملنا وتطورنا المهني. تتبنى شركتنا معايير عالية بشأن العدالة والاحترام، ودعم الأفراد من خلال مجموعة واسعة النطاق من الخدمات.

بيئة عمل آمنة وصحية

يعتبر موظفونا المورد الأكثر أهمية على الإطلاق لدى شركتنا. ومن ثم، يعتمد نجاحنا على الحفاظ على بيئة آمنة وصحية لجميع الموظفين. وهو ما يتضمن العمل في بيئة تشمل الجميع وخالية من جميع أشكال التحرش، والعنف، وتعاطي المواد المخدرة.
فنحن جميعًا شركاء في الالتزام بتوفير محل عمل آمن وصحي.

الصحة، والسلامة البيئية في محل العمل

تحتل صحة وسلامة جميع موظفينا وحماية البيئة قمة أولوياتنا في جميع المواقع التي نعمل بها. ويجب علينا أن نسعى جاهدين لتجنب وقوع إصابات، أو أمراض، أو انبعاثات مضرة للبيئة داخل مقر العمل من خلال ما يلي:

- اتباع جميع القوانين واللوائح السارية المعنية بالبيئة، والصحة والسلامة؛
- الامتثال لسياسات وإجراءات الصحة والسلامة البيئية الخاصة بشركة Medtronic في جميع منشآتنا؛
- الإبلاغ، والتعقب، وتطوير إجراءات تصحيحية ووقائية؛
- انتهاج سلوكيات آمنة ومسؤولة تتفق مع أفضل ممارسات الصحة والسلامة البيئية.
- اتخاذ جميع الإجراءات الاحتياطية الملائمة عند التعامل مع مواد خطرة أو غير آمنة، وعند تشغيل الماكينات والمعدات؛ و
- العمل باستمرار على تقليل مخاطر محل العمل وما ينتج عنه من آثار على البيئة.

ينبغي عليك الإبلاغ فورًا عن أي سلوك أو نشاط يعرّض سلامة محل عملك أو البيئة إلى الخطر.

لمزيد من المعلومات، اتصل بممثل الصحة والسلامة البيئية.

الشمولية

نحن نقدر الثراء والابتكار الحقيقي الناتج عن امتلاك قوة عمل عالمية متنوعة وشاملة. نحن نحقق النجاح ونتمكن من الابتكار حينما نعتمد على رؤيانا، وخلفياتنا، وخبراتنا المختلفة والمتنوعة. تشجع شركتنا المشاركة المفتوحة للأفكار والتواصل اللائق بشأن مختلف المشكلات من أجل تقديم خدمة أفضل لشركائنا.

نحن نقوم بتعيين الموظفين، أو الإبقاء عليهم، أو ترقيتهم فقط بناءً على ما يتمتعون به من مزايا ومؤهلات. ولا يجوز على الإطلاق تنفيذ تلك الأفعال بناء على أساس تمييزي مثل (على سبيل المثال لا الحصر) العرق، أو الدين، أو النوع، أو اللون، أو الأصل الإثني أو الوطني، أو العمر، أو الإعاقة، أو التوجه الجنسي، أو الهوية و/أو التعبير الجنسي، أو الحالة الاجتماعية. لن تتهاون الشركة إزاء أي شكل من أشكال التمييز القائم على أساس أي من تلك السمات أو غيرها المحمية بموجب القانون.

التحرش

يجب علينا دعم إتاحة بيئة قائمة على الثقة والاحترام، خالية من جميع أشكال التحرش أو السلوك العدائي غير القانوني. إن مثل هذه النوعية من السلوكيات تتعارض مع بيئة العمل لدينا وتحد من إنتاجيتنا، كما أنها تخالف قيم الشركة القائمة على التعامل بعدالة واحترام مع إسهامات الآخرين. نحن لن نتهاون إزاء أو نسمح بالمشاركة في أي سلوك محظور من قبل *سياسة مكافحة التحرش وجميع أشكال السلوك العدائي الأخرى.*

منع وتصعيد أعمال العنف في محل العمل

نحن ندعم في Medtronic محل عمل يُحظر فيه تمامًا جميع أشكال الترهيب البدني، والتهديد بالعنف، والاعتداء البدني، واستخدام الأسلحة بجميع أنواعها. إذا نما إلى علمك أو ارتبت في وقوع أي أحداث أو تهديدات بالعنف داخل محل العمل، فعليك الإبلاغ عن هواجسك على الفور إلى مديرك، أو إلى قسم الموارد البشرية أو المكتب العالمي للخصوصية والأمن. إذا كنت تعتقد إنك أو أي شخص آخر يتواجد داخل ممتلكات الشركة معرضين لخطر وشيك، فعليك اتباع بروتوكولات الطوارئ المتبعة في موقع عملك، سواء عن طريق الاتصال بهيئة إنفاذ القانون المحلي و/أو إخطار مركز القيادة العالمي لشركة Medtronic. ثم تابع الأمر على المستوى الداخلي عن طريق التواصل مع قسم الموارد البشرية، أو مديرك أو مشرفك أو أي عضو آخر في فريق الإدارة.

لمزيد من التفاصيل، تفضل بالاطلاع على سياسة السلامة والأمن في محل العمل الخاصة بشركة Medtronic.

س:

لوكا مدير لفرع الشركة في إحدى الدول ويرغب في ترقية أحد فريق عمله ليحل محل شخص قد تقاعد توًا. من وجه نظره، حيث إن ديفيد يبلغ من العمر 50 عامًا وقد شارف على سن التقاعد، بينما إلينا تبلغ من العمر 35 عامًا فقط وقد تستمر في العمل لدى شركة Medtronic لعدة سنوات قادمة، سيكون من الحكمة ترقية إلينا. ففي نهاية الأمر، تستثمر شركة Medtronic في تدريب الموظف حديث الترقي وهو يرغب في الاستفادة من هذا الاستثمار على أفضل نحو ممكن. هل هذا قرار وظيفي صائب؟

أ:

لا يتخذ لوكا هذا القرار بصفة جزئية على أساس العمر. ومثل هذه الممارسات التمييزية غير قانونية، وتتعارض مع قيمنا ولا يمكن القبول بها مطلقًا. بصفته قائدًا، فلوكا يقدم قدوة سيئة بمثل هذا السلوك ويخاطر بمنصبه وبالشركة. علاوة على ذلك، قد يؤدي تصرف لوكا إلى تقييد أداء فريقه من خلال تقييمه لموظفيه المباشرين من خلال هذا المنظور الضيق. كما هو الحال مع إجراءات التعيين والاحتفاظ بالموظفين، يجب على لوكا اتخاذ قرارات ترقية الموظفين بناء على المزايا والمؤهلات الفردية وليس على السمات المحمية بموجب القانون.

سوء استخدام العقاقير

حفاظًا على سلامتك وسلامة الآخرين، ينبغي عليك عدم أداء مهام عملك وأنت تحت تأثير أي مواد مخدرة. وهي تتضمن الكحوليات، والعقاقير غير القانونية، والأدوية المقدمة بوصفة طبية وتستخدم على نحو غير ملائم أو التي تعيق قدرتك على أداء عملك على نحو آمن. لا يجوز لأي شخص امتلاك، أو استخدام، أو بيع، أو عرض، أو توزيع عقاقير غير قانونية أو أي مواد أخرى خاضعة للمراقبة داخل مباني الشركة.

حفاظًا على عافيتك، يرجى الاتصال ببرنامج مساعدة موظفي Medtronic (MEAP) إذا كان لديك هواجس بشأن تعاطيك للعقاقير أو الكحوليات. *MEAP* عبارة عن مورد مجاني وسري لدعم موظفي Medtronic وعائلاتهم فيما يتعلق بالعديد من التحديات التي يواجهونها على مستوى محل العمل والمستوى الشخصي.

حماية خصوصية الموظفين

نحن نحترم ونحمي سرية المعلومات الشخصية لجميع موظفينا المرتقبين والحاليين والسابقين. إذا كان عملك يتضمن التعامل مع مثل تلك المعلومات، فحينئذ عليك ما يلي:

- معرفة واتباع معايير الاطلاع على المعلومات الشخصية للموظفين، واستخدامها ونقلها، وحفظها والتصرف فيها.
- قصر إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات فقط على الأشخاص المصرح لهم بناء على مقتضيات العمل المشروعة.

إذا كنت تعتقد إنه قد تم الاطلاع على معلومات سرية وتوزيعها عن غير عمد، سواء عن طريق البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو في صورة نسخ مطبوعة، اتصل بخط توقف. فكر. احم. على الفور.

1. ما هي المعلومات الشخصية؟

المعلومات الشخصية أي معلومات يمكن استخدامها منفردة أو بمصاحبة معلومات أخرى لتحديد هوية شخص بعينه. وهي تتضمن معلومات مثل اسم الشخص، وعنوانه، وعنوان بريده الإلكتروني، وتاريخ ميلاده، ورقم رخصة قيادته، وأرقام حساباته المالية، وجواز سفره، ورقم الضمان الاجتماعي الأمريكي أو أي أرقام تعريفية حكومية أخرى، وغيرها من المعلومات التعريفية.

س:

يستمع دانييل لأحد أعضاء فريقه وهو يتباهى بتلقي مبالغ مستردة من الشركة مقابل نفقات شخصية. وفيما بعد، يفصح دانييل عن قلقه إزاء هذا الأمر إلى مديرته كاميليا على نحو سري. تستمع كاميليا إلى دانييل بعناية وتثني عليه لشجاعته في الإفصاح عن المشكلة لمواجهتها. ما الخطوة التالية التي عليها القيام بها؟

أ:

عقب التأكيد على دانييل بأنه سيتم التعامل مع المشكلة التي أثارها، ينبغي على كاميليا تصعيد هذا الادعاء بالسلوك الاحتيالي إلى قسم الامتثال أو قسم الشؤون القانونية لإجراء التحقيقات اللازمة. وإلى أن تتبين الحقائق واضحة، ينبغي على كاميليا التزام الحرص على الحفاظ على سرية الأمر إلى أقصى حد ممكن. على الرغم من احتمالية عدم قدرتها على تقديم تفاصيل حول التحقيقات، ينبغي أن تظل كاميليا على تواصل مع دانييل لتؤكد له أنها تعمل على معالجة المشكلة. ومن خلال تعاملها بإنصاف، وموضوعية إزاء المشكلة التي أثارها دانييل واستجابتها لقلقه، يمكن لكاميليا أن تنشئ بيئة قائمة على الثقة حيث يشعر دانييل وزملاؤه بالأمان للإفصاح عن أي هواجس تراودهم قبل أن تتحول إلى مشكلات أكبر يصعب حلها.

المسؤولية الفردية

من المتوقع منا جميعًا أن نتحلى بأخلاقيات عمل راسخة - يوم عمل نزيه في مقابل أجر يوم نزيه. من المتوقع منا كذلك أن نستخدم موارد الشركة على نحو مسؤول ونقصر النفقات على العناصر الضرورية والملائمة فقط لتلبية احتياجات العمل. وسواء كنا نسافر أو نقوم بالمشتريات نيابة عن شركة Medtronic، فمن المتوقع منا أن نتحلى بالمسؤولية في التصرف في موارد الشركة.

يمكن لكل شخص، بغض النظر عن دوره، أو مركزه، أو منصبه أن يكون "رائدًا في الالتزام بالنزاهة". فمن خلال الالتزام بالسلوك القويم قولًا وفعلًا على حد سواء، تتاح لك الفرصة للتأثير إيجابيًا على الثقافة السائدة في القسم الذي تعمل به، بل وفي شركة Medtronic على نطاق أوسع. حينما تكون قدوة حسنة من خلال تصرفاتك، تكون قادرًا على التأثير في الآخرين للقيام بالصواب ومساعدتنا جميعًا على تحقيق رسالتنا على النحو الأمثل.

مسؤولية المدير والمشرف

يلزم على المديرين والمشرفين أن يكونوا قدوة ومصدر إلهام للآخرين للالتزام بالأخلاقيات الحميدة والنزاهة في العمل. نحن نعتمد على المديرين والمشرفين لإبداء التزام صارم برسالة شركتنا ومدوّنة قواعد السلوك الخاصة بها من خلال أقوالهم وأفعالهم.

كما ينبغي على المديرين والمشرفين القيام بما يلي:

- ضمان الامتثال وتعزيز المساءلة الفردية لدى الآخرين؛
- التأكد من فهم أعضاء فريق العمل للمسؤوليات الواقعة على عاتقهم وإيفاءهم بها على النحو الأكمل من أجل الامتثال إلى مدوّنة قواعد السلوك، وسياسات وإجراءات الشركة، وجميع القوانين واللوائح المعنية؛
- إدراج النزاهة والامتثال كعامل رئيسي عند تقييم الموظفين؛

- خلق بيئة تقوم على سياسة "الباب المفتوح" حيث لا يتردد الموظفون التابعون لهم مباشرة وغيرهم من موظفين في طرح الأسئلة، أو الإفصاح عن الهواجس، أو الإبلاغ عن حالات سوء السلوك؛
- ضمان إدراك الموظفين، أو المقاولين، أو غيرهم ممن يطرحون الأسئلة أو يفصحون عن هواجسهم لحقيقة أن الشركة لن تتهاون مع أي شكل من أشكال الانتقام نظير مثل هذا العمل؛ و
- طرح الأسئلة والإفصاح عن الهواجس من خلال القنوات المناسبة، والتي من بينها المدير، أو مسؤول الامتثال، أو الممثل القانوني.

III. علاقتنا مع الآخرين

حتى يتسنى لنا تحقيق رسالتنا، يتعين علينا أن نتعامل بكل نزاهة مع المرضى، والعملاء، وأي أطراف ثالثة من خارج شركتنا. وتتحقق تلك المعاملة النزيهة من خلال تعاملنا بإنصاف، ووضع أعلى المعايير الأخلاقية ومعايير الجودة في جميع تعاملاتنا مع الآخرين. نحن نبذل قصاري جهدنا لنقصر تعاملاتنا فقط مع الأطراف الثالثة التي تلتزم بذات المعايير العالية التي نلتزم بها.

التعاملات العادلة

نحن ملتزمون بالحفاظ على علاقات عمل طويلة الأمد ومثمرة مع جميع عملائنا. إن كل تفاعل يتم بيننا وبين أخصائيي الرعاية الصحية، والمرضى، والجهات الدافعة، وغيرهم من العملاء يمثل فرصة سانحة لترسيخ تلك العلاقات من خلال إبداء التزامنا بالتفاني في العمل، والأمانة، والنزاهة والحرص على تقديم أفضل خدمة.

كما أننا ملتزمون بالتعامل الدائم بعدالة مع جميع الأطراف الثالثة الأخرى. نحن لا نقدم سوى المعلومات الصادقة والحقيقية، ولن نشارك في أي سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني بينما نقوم بأداء أعمال الشركة. نحن لا نحط من قدر المنتجات أو الخدمات المقدمة من قبل الشركات المنافسة أو ندلي بأية بيانات غير صادقة بشأنها. وعوضًا عن ذلك، نحن نسلط الضوء على المزايا التي نقدمها ولا نقدم سوى مقارنات دقيقة ومنصفة بين عروضنا وتلك المقدمة من منافسينا.

المعلومات التنافسية

نحن نتعامل مع المعلومات التنافسية كجزء من مزاولة أعمالنا. إذا كانت طبيعة عملك تستلزم قيامك بالاطلاع على أو نشر معلومات تنافسية، فإنه ينبغي عليك الالتزام بالتوجيهات التالية:

- استخدم فقط السبل اللائقة لجمع المعلومات التنافسية؛
- لا تكذب مطلقًا أو تعرف نفسك على نحو غير صادق عند جمع المعلومات التنافسية؛
- إذا تلقيت معلومات سرية خاصة بأحد المنافسين على نحو عرضي، فلا تقم بنسخها أو تقديمها إلى آخرين. أبلغ على الفور عن الحادثة إلى مديرك، أو مسؤول الامتثال، أو ممثل الشؤون القانونية واتبع توجيهاتهم؛
- لا تقم مطلقًا بتعيين أشخاص بغرض الحصول منهم على أي معلومات سرية تخص أطرافًا ثالثة؛ و
- أبلغ الوكلاء، والموزعين، والموردين، والاستشاريين أو غيرهم من شركاء العمل بضرورة الالتزام بتلك التوجيهات عند التصرف نيابة عن الشركة.

الالتزام بالجودة

نحن نسعى دون كل لنكون دومًا خارج مستوى المنافسة على صعيد سلامة المرضى، وجودة منتجاتنا، وموثوقيتها. تتمثل رؤيتنا في أن نصبح الشركة التي تتمتع بأكبر قدر من الثقة على صعيد تميّز المنتجات والعلاج الذي نقدمه. ولتحقيق هذا الهدف، يجب علينا الامتثال إلى جميع القوانين، واللوائح، وسياسات وإجراءات الشركة، ومعايير السلامة والكفاءة في مجالات البحث، والتصميم، والتصنيع، والتوزيع، والمراقبة لجميع منتجاتنا. علاوة على اضطلاعنا بالمسؤولية عن جودة منتجاتنا وأنواع العلاج التي نقدمها، نحن نعتبر كذلك موردينا وموزعينا مسؤولين عن ضمان جودة المنتجات والخدمات التي يقدمونها.

فكل منا يتحمل مسؤولية طرح الأسئلة والإفصاح عن الهواجس المرتبطة بأي تقصير في نواحي الجودة والسلامة. كما أننا مسؤولون عن الإبلاغ عن أي مشكلات تتعلق بجودة المنتجات بغرض تعقب أداء المنتج واتخاذ جميع الإجراءات التصحيحية والوقائية المناسبة. إذا نما إلى علمك شكوى تتعلق بأحد منتجات شركة Medtronic، فإنه تقع على عاتقك مسؤولية الإبلاغ الفوري عن تلك المشكلة إلى وحدة الجودة المعنية.

للحصول على معلومات إضافية، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني للجودة العالمية.

س:

أثناء تواجد بيتر مع ابنته في تدريب لكرة القدم، قامت ولية أمر أخرى بالتواصل معه. قامت ولية الأمر بسؤال بيتر عما إذا كان يعمل لدى شركة Medtronic حيث إنها لاحظت وجود شعار Medtronic على سترة مشرف التوزيع. وذكرت أن ابنها الأكبر لديه مضخة إنسولين للتحكم في مرض السكري من إنتاج شركة Medtronic وأطلعت بيتر على قصتها. ما الذي ينبغي على بيتر أن يضعه في اعتباره؟

أ:

كل 3 ثوان، تتحسن حياة مريض بفضل ما نقدمه من منتجات وطرق علاج في مختلف أنحاء العالم. وبناءً عليه، ليس من المستبعد أن يتواصل موظفو Medtronic مع المرضى أو أفراد عائلاتهم خارج نطاق العمل. إذا ذكرت ولية الأمر الأخرى مشكلة تتعلق بجودة المنتج لبيتر، ينبغي على بيتر أن يضع في اعتباره أنه ملتزم بالإبلاغ فوريًا عن هذا الأمر إلى جهة *الاتصال المعنية بمعالجة الشكاوى* الملائمة. هذا صحيح بغض النظر عن الطريقة التي علمنا بها بمشكلة العميل (مثال، اتصالات شخصية متبادلة، وسائل التواصل الاجتماعي، المقالات الصحفية). إذا كنت غير متيقن مما إذا كان أمر ما يعد مشكلة بشأن جودة أحد المنتجات، يتعين عليك أن تضع في اعتبارك تلك القاعدة البسيطة: حينما ترتاب في أمر ما، أبلغ عنه.

التعاملات مع العملاء والمرضى

نحن جميعًا مسؤولون عن ضمان أن تكون جميع تعاملاتنا مع العملاء والمرضى أخلاقية وفوق مستوى الشبهات. فنحن لن نحاول أن نؤثر على أخصائي رعاية صحية، أو مريض، أو عميل عن طريق أي حافز غير لائق. وهو ما يعني عدم إقدامنا على عرض أو تقديم مدفوعات أو أي ميزة أخرى غير لائقة إلى عميل على سبيل المكافأة نظير عمل سابق أو كحافز لإجراء عمل مستقبلي. نحن نلتزم بالمعايير العالمية لسلوكيات العمل (BCS) الخاصة بشركتنا بهدف إرساء علاقات قائمة على النزاهة، والثقة، والأمانة. ينبغي على موظفينا الذين يتعاملون مع العملاء أن يدركوا، ويعوا، ويتبعوا معايير سلوكيات العمل الخاصة بنا إلى جانب أي سياسات وإجراءات سارية على أعمالنا.

للحصول على مزيد من المعلومات، بما في ذلك معايير سلوكيات العمل والسياسات والإجراءات السارية على جميع قطاعات الشركة، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لمكتب الأخلاقيات والامتثال

2. من هم عملاؤنا؟.

عملاؤنا هم أي مؤسسة أو فرد، بما يشمل أي أخصائي أو هيئة في مجال الطب أو الرعاية الصحية؛ ويشغل مركزًا يخوله شراء، أو تأجير، أو التوصية باستخدام، أو استخدام أو الترتيب لشراء أو تأجير أو وصف منتجات Medtronic. لأغراض معايير سلوكيات العمل، يشتمل تعريف العملاء كذلك على أي شخص معين لدى عميل، أو من أفراد أسرته المقربين، أو مؤسسة تابعة لعميل.

س:

تحتاج سارة، مساعدة إدارية، إلى إجراء ترتيبات السفر لمجموعة من العملاء قادمين في زيارة من دولة أخرى. وهي تعلم أن نفقات سفرهم ومجاملات العمل يجب أن تتوافق مع *معايير سلوكيات العمل* الخاصة بشركتنا. ما الأمور الأخرى التي ينبغي على سارة أن تضعها في اعتبارها؟

أ:

كما هو الحال مع جميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء، وقبل تقديم أي تعهدات للعملاء، يجب أن تكون سارة أولًا على دراية وافية بمعايير سلوكيات العمل التي قد تسري على هؤلاء العملاء، مثل حدود النفقات أو أية موافقات محلية مطلوبة. إذا ظلت سارة غير متيقنة، ينبغي عليها الاتصال بقسم الامتثال للحصول على مزيد من التفاصيل ينبغي عليها كذلك التأكد من أن جهات اتصال العمل المحلية الخاصة بهؤلاء العملاء على علم بالحدث المخطط له.

الابتكار من خلال التعاون

باعتبارنا الشركة الرائدة على مستوى العالم في مجال التكنولوجيا الطبية، فإن منتجاتنا المبتكرة تعود بالفائدة على ملايين المرضى من مختلف أنحاء العالم. ومع ذلك، فإنه يمكن أن نعتبر نقطة انطلاق شركتنا هو تصرف قائم على التعاون المبتكر: الشراكة التاريخية بين إيرل باكينس ورائد جراحات القلب سي والتون ليليهي. إن استمرار التعاون من أجل الابتكار سيتيح لنا البقاء في مقدمة التكنولوجيا من أجل تحسين الصحة والمزايا الاقتصادية العائدة على المرضى، والعملاء، ونظم الرعاية الصحية والمجتمعات حول أرجاء العالم.

احترام العلاقة القائمة بين المريض والطبيب

نحن نحترم العلاقات التي نقيمها مع مرضانا وعملائنا، ونحترم كذلك الثقة التي أولونا إياها. ومع ذلك، علينا أن نبدي قدرًا أكبر من الاحترام لتلك العلاقة القائمة بين المريض وأخصائي الرعاية الصحية القائم بمتابعة حالته. فمثل هذه العلاقة كذلك تقوم على أسس الاحترام، والتعاون، والثقة. يضطلع الأطباء بالتزام معنوي، وأخلاقي، وقانوني بتقديم رفاهية مرضاهم على مصلحتهم الشخصية. من حق المرضى توقع ذلك السلوك من الأطباء. ومن ثم، لا يمكن تحت أي ظرف من الظروف أن ينتهك عملنا نزاهة العلاقة القائمة بين المريض والطبيب.

ماذا تتضمن قائمة حقوق المرضى؟

تتفاوت الحقوق القانونية للمرضى من مكان لآخر وتعتمد على الثقافة العامة والعادات الاجتماعية السائدة في الدولة أو الولاية القضائية. نحن نؤمن أن جميع المرضى، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي، يتمتعون بالحق في أن يعاملوا بكياسة، واحترام، وكرامة، وأن تتم الاستجابة لهم والانتباه لمتطلباتهم في الوقت المناسب. نحن نؤمن بأن المرضى لهم كل الحق في تعريفهم بالمنتجات على نحو منصف ومتوازن، بحيث يتم إطلاعهم على مخاطر ومزايا تلك المنتجات. نحن نؤمن بأنه لديهم الحق في اختيار المنتج أو العلاج الذي يتناسب مع احتياجاتهم الفردية والصحية، حتى وإن كان هذا المنتج ليس من إنتاج شركة Medtronic، ونحن نحترم قرارهم في جميع الأحوال. نحن نؤمن بأن المرضى لديهم الحق في الحفاظ على سرية معلوماتهم وسنسعى جاهدين لحماية معلوماتهم الشخصية.

دعم منتجاتنا

حتى نحظى دومًا بسبق الريادة في تفانينا في العمل، ومستوى خدماتنا، والتزامنا بأعلى المعايير، يضطلع بعض موظفينا بمهمة حيوية تتمثل في تقديم الدعم الفني لمنتجاتنا في بيئات سريرية متنوعة. وهو ما يشتمل على تثقيف مقدمي خدمات الرعاية الصحية بكيفية تشغيل واستخدام المنتجات ووسائل العلاج الخاصة بشركتنا، والتواصل مع المرضى على النحو الملائم تحت توجيه وإشراف مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بهم. هؤلاء الموظفون يمثلون شركتنا. وهم لا يمثلون جزءًا من فريق عمل المستشفى ولا يمارسون الطب.

الترويج لمنتجاتنا

ينطوي احترام العلاقة القائمة بين المريض والطبيب على الترويج لمنتجاتنا فقط بناءً على ملصقات التعريف المعتمدة الخاصة بها، وأن نقوم بالترويج لمنتجاتنا وبيعها بالاعتماد على معلومات دقيقة صادقة عن فاعليتها، وجودتها، وسلامتها، وسعرها. يجب أن تتسم جميع المعلومات التي نقدمها لمرضانا وعملائنا حول منتجاتنا ووسائل العلاج الخاصة بنا، بما يشمل المعلومات المعنية بتوافرها وتسليمها، بالصدق والاتزان وأن تكون مدعمة بالبيانات والتجارب ذات الصلة. يجب أن تخضع جميع المواد التي يتم إعدادها للاستخدام بغرض الترويج لمنتجاتنا إلى المراجعة والاعتماد من خلال القنوات المعنية الملائمة.

نحن ملتزمون بموجب القانون بتوفير الموافقات اللازمة لمنتجاتنا من خلال الهيئات والكيانات التنظيمية المعنية في مختلف أنحاء العالم. حيث إن الموافقات المطلوبة تتفاوت من بلد لآخر،فإننا سنلتزم باستيفاء المتطلبات الخاصة بالتسويق، والبيع، والترويج لمنتجاتنا ووسائل العلاج الخاصة بنا السارية في كل بلد على حدة.

خصوصية وأمن بيانات المرضى

في إطار ممارستنا لعملنا، نحتاج إلى الاطلاع على أنواع مختلفة من المعلومات الشخصية الخاصة بمرضانا. وكما هو الحال مع خصوصية وأمن بيانات الموظفين، يتوقع منا المرضى ومقدمو الرعاية الصحية الخاصون بهم أن نقوم من جانبنا بالاطلاع على معلوماتهم الشخصية واستخدامها، ونقلها، وحفظها، والتصرف فيها على نحو سليم وآمن، وبما يتفق مع القوانين واللوائح السارية.

لمزيد من التفاصيل، اطلع على السياسة العالمية للخصوصية وحماية البيانات الخاصة بشركة Medtronic.

خصوصية بيانات المرضى

في إطار عملنا، قد نقوم بإنشاء، أو تعديل أو تلقي معلومات حول خبرات المرضى مع منتجاتنا وخدماتنا في مجالات مختلفة، تتضمن ما يلي:

- سجل المرضى
- مراكز الاتصال
- البحث السريري
- جودة وضمان المنتجات
- البحث والتطوير
- الدعم الفني
- التسويق (وسائل التواصل الاجتماعي)

يجب علينا دومًا التعامل مع معلومات المرضى تلك على النحو التالي:

- بسرية، ووفقًا للقوانين السارية
- على نحو ملائم، ووفقًا لتوقعات عملائنا
- باحترام، مع مراعاة موافقة المرضى على منحنا ثقتهم في قيامنا باستخدام معلوماتهم الحساسة لمتابعة جودة، وسلامة، وفعالية أجهزتنا الطبية ووسائل العلاج الخاصة بنا

أمن معلومات المرضى

تلتزم شركتنا بمعايير وإجراءات أمنية مادية، وفنية، وإدارية ملائمة لحماية بيانات ونظم مرضانا. يجب أن نكون على علم ووعي بأهمية سياسات الخصوصية والأمن الخاصة بنا، كما يتعين علينا الامتثال لها. نحن مسموح لنا بالاطلاع على واستخدام فقط معلومات المرضى التي نحتاجها لأداء مهام عملنا وفقًا لسياسات الشركة والقوانين السارية.

إذا كنت تعرف أو تعتقد أنه قد تم على نحو عرضي مشاركة المعلومات السرية أو إرسالها، سواء عن طريق البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو عمل نسخة ورقية منها، فقم بالاتصال بخط قف. فكر. احم. على الفور.

س:

استمع ماركو، استشاري فني، إلى حوار بين أحد زملاء العمل ومريض. وفي سياق تحديد موقع بيانات المتصل، علّق زميل ماركو في العمل بأن هناك ثلاثة مرضى آخرين يقيمون في نفس المدينة ويحملون نفس الاسم. طلب زميل ماركو حينئذ من المريض أن يحدد عنوان الشارع الخاص به. ما الخطأ الذي وقع هنا؟

أ:

لقد كان زميل ماركو على صواب حينما طلب من المريض تأكيد عنوان الشارع الخاص به قبل تزويده بأي معلومات إلا أنه كان ينبغي عليه عدم الكشف عن وجود ثلاثة مرضى آخرين يقيمون في نفس المدينة يحملون نفس الاسم. ينبغي على ماركو أن يشرح لزميله أن تصرفه هذا قد يمثل انتهاكًا لسياسة شركة Medtronic وللوائح حماية خصوصية بيانات المرضى وقد يتطلب هذا التصرف الخضوع للمتابعة. إذا كان ماركو يشعر بعدم ارتياح إزاء التحدّث مباشرة مع زميله، ينبغي عليه مناقشة هاجسه هذا مع أحد المديرين أو المشرفين.

ما المقصود بمعلومات المريض؟

مثلها مثل بيانات الموظفين، تمثل معلومات المريض أية معلومات يمكن استخدامها، سواء منفردة أو بمصاحبة معلومات أخرى، للتعرّف على هوية شخص بعينه (مثل الاسم، أو عنوان الشارع، أو المدينة، أو الولاية، أو رقم التعريف الوطني، أو تاريخ الميلاد). وهي كذلك أية معلومات حول الحالة الصحية، أو تقديم الرعاية الصحية، أو المدفوعات المقدمة نظير الرعاية الصحية التي يمكن ربطها بشخص بعينه. كما تشتمل كذلك على أية معلومات ترتبط بالحالة الصحية للمريض، والخدمات التي يتلقاها، والفواتير الخاصة به، والمخططات الطبية، ومعلومات التغطية التأمينية.

العلاقات مع الأطراف الثالثة

حتى يتسنى لنا مزاولة أعمالنا وتوسيع نطاق رسالتنا، تعقد Medtronic شراكات مع أطراف خارجية. نحن نتعاون مع شركاء يشاركونا التزامنا بالجودة، وتوفير التكلفة، والاستجابة، والمواطنة، والابتكار. نحن نسعى جاهدين لإقامة اتصال مفتوح مع جميع الأطراف الثالثة المعنية. ولذلك، فقد يتم إطلاعنا على معلومات سرية حول منْ يتعامل معنا من بائعين، وموردين، وغيرهم من شركاء العمل. ويجب علينا حماية تلك البيانات والالتزام بتعهداتنا التعاقدية. وهو ما يتضمن جزئيًا حماية الملكية الفكرية لجميع الأطراف الثالثة، مثل الاختراعات والبرامج، من الكشف عنها، أو سرقتها، أو فقدانها، أو إساءة استخدامها.

3. ما المقصود بالطرف الثالث؟

الأطراف الثالثة هي كيانات أو كيانات مرتقبة وممثلوهم الذين نشتري منهم السلع والخدمات (مثل البائعين، والموردين، والموزعين، والاستشاريين، والمنظمات غير الحكومية (NGO) والشركات الاستثمارية).

IV. علاقتنا مع الشركة والمساهمين

إن نجاحنا في الوفاء بالتزاماتنا، ودعم نمونا، وتحقيق أهدافنا يعتمد في المقام الأول على علاقتنا بالشركة والمساهمين. حينما نحرص على حماية أصول الشركة ونلتزم بأعلى المعايير الأخلاقية لممارسات العمل، فنحن بذلك نزيد من ثقة مساهمينا ونعزز من مكانتنا في السوق.

حماية أصولنا

الأدوات التي نستعين بها لأداء عملنا — محل عملنا، والمواد، والمعدات، ومقدمو الخدمات الخارجيون — يجب استخدامها على النحو الملائم لأغراض العمل. لقد تم حشد تلك الأصول من خلال العمل المضني لموظفينا في مختلف أنحاء العالم. لذا يتحمل كل منا مسؤولية حماية تلك الأصول من السرقة، والضياع، وإساءة الاستخدام والإهدار. قد تحتاج أحيانًا إلى استخدام معدات الشركة، مثل أجهزة الكمبيوتر أو الهاتف، لإجراء اتصالات شخصية عرضية. يُسمح بمثل هذا الاستخدام طالما تم في أدنى حدود ممكنة، وألا يتعارض مع أدائك لمهام عملك، ولا يتسبب في تضارب المصالح، ولا ينجم عنه تكبد الشركة لتكلفة كبيرة.

استفسارات المستثمرين ووسائل الإعلام

بصفتنا شركة، يجب علينا أن نتحدث بصوت واحد أمام المستثمرين، والمحللين، والصحافة، وجماعات المصلحة العامة، وبما يتفق مع جميع القوانين السارية وسياسات الشركة. ولذلك، فإنه ينبغي إحالة أي طلبات مقدمة من وكالات، بما في ذلك المستثمرون والمحللون الماليون، إلى إدارة علاقات المستثمرين. وبالمثل، فإنه ينبغي إحالة أي طلبات مقدمة من وسائل الإعلام أو أعضاء المجتمع إلى إدارة العلاقات العامة.

المعلومات السرية والخاصة

إن تبادل معلومات الشركة على نحو متفتح، وفعال يعد أمرًا حيويًا لتحقيق النجاح المنشود. وغالبًا ما يتم اعتبار المعلومات المعنية بأنشطتنا التجارية معلومات سرية وجوهرية للحفاظ على ميزتنا التنافسية. إن الإفصاح عن المعلومات السرية خارج حدود شركة Medtronic قد يؤدي إلى ضرر جسيم بمصالح الشركة. ومن ثم، فإننا نتشارك جميعًا في تحمل مسؤولية حماية معلومات الشركة. وكما هو الحال مع جميع معلوماتنا السرية، يتعين علينا القيام بما يلي:

- ضمان عدم الاستماع إلى المحادثات؛
- تأمين المستندات الحسّاسة؛ و
- حماية أجهزة الهاتف الجوال، والأجهزة المحمولة من السرقة والضياع وعدم تركها مطلقًا دون مراقبة.

إذا كنت تعرف أو تعتقد أنه قد تمت مشاركة معلومات سرية أو إرسالها عبر البريد الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو في شكل نسخ ورقية، على نحو عرضي، يرجى الاتصال بخط قف. فكّر. احم. على الفور.

تتمثل المعلومات السرية في المعلومات غير المعروفة على نحو عام أو التي لا تتم إتاحتها للآخرين بسهولة. وهي تشمل المعرفة والبيانات التقنية، وأسرار المهنة، وخطط العمل، وبرامج التسويق والمبيعات، وأرقام المبيعات، وكذلك المعلومات المتعلقة بعمليات الدمج والاستحواذ، وعمليات تقسيم الأسهم، والتصفية، وأنشطة منح التراخيص، والتغييرات التي تطرأ على الإدارة العليا للشركة.

نصيحة من Medtronic

كن منتبهًا إلى بيئتك وشكل التواصل داخل منشآت Medtronic وخارجها. توخ الحرص عند مناقشة معلومات حساسة على هاتفك الخلوي أو مع أحد زملاء العمل في الأماكن العامة، مثل المصاعد، والمطارات، والمطاعم - حيث يميل الناس إلى التحدّث بصوت أعلى في الهواتف الخلوية مقارنة بالحوارات المباشرة وجهًا لوجه. لا تترك مستندات تحتوي على معلومات حساسة في مكان يتاح فيه للأشخاص غير المصرح لهم الفرصة لقراءة تلك المعلومات، بما في ذلك مكتبك عند عدم غلقه أو على ماكينة طباعة.

حقوق الملكية الفكرية

تعد الملكية الفكرية لشركتنا أحد أكثر الأصول القيّمة لدينا، ونحن نستثمر بشكل كبير في تطويرها. نحن نحمي حقوق الملكية الفكرية الخاصة بشركتنا عن طريق الحصول على براءات الاختراع، أو العلامات التجارية، أو حماية الأسرار التجارية، وكذلك من خلال اتخاذ جميع الإجراءات الاحتياطية للحيال دون أي عملية كشف، أو استخدام، أو ضياع لمثل هذه المعلومات على نحو غير ملائم. نحن ننفذ بصرامة جميع حقوقنا في هذه الأصول. وبالمثل، نحن نحترم حقوق الملكية الفكرية الخاصة بالآخرين.

تتضمن الملكية الفكرية (IP) براءات الاختراع، والأسرار التجارية، والعلامات التجارية، وحقوق الطبع والنشر، وحقوق التصميم، واللباس التجاري، والشعارات، والمعرفة التقنية، والصور/ الفيديوهات، وأسماء الأفراد وما شابه ذلك، وغيرها من الممتلكات الصناعية أو التجارية غير المادية.

وسائل التواصل الاجتماعي

يتيح الإنترنت فرصًا سانحة للإصغاء، والتعلم، والمشاركة مع الجهات المعنية سواء من داخل الشركة أو خارجها عن طريق مجموعة متنوعة من الأدوات، مثل المدونات، ومواقع التواصل الاجتماعي، وغرف الدردشة. وبالرغم من أنها موارد رائعة، فإنها لا تخلو من المخاطرة.

ينبغي أن يتسم استخدامنا لوسائل التواصل الاجتماعي بالمسؤولية، والأخلاق، والسلوك اللائق. تعد وسائل التواصل الاجتماعي أحد الموارد العامة ومن ثم يمكن استخدامها فقط لنشر المعلومات غير السرية الخاصة بالشركة. يجب أن تضع في اعتبارك عند استخدام وسائل التواصل الاجتماعي أن أي معلومات يتم نشرها عليها تكون دائمة - حتى وإن قمت لاحقًا بحذف المنشور أو سحبه. عليك التفكير مليًا في أي رسالة قبل نشرها من أجل صالحك وصالح باقي موظفي الشركة. يجب تقييد حجم المعلومات الشخصية أو الخاصة بالعمل التي تقوم بنشرها، مع التزام الحذر والحيطة.

لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني قم. فكر. احم.

النزاهة المالية

يعول مساهمونا على أمانتنا ونزاهتنا، ولاسيما فيما يتعلق بتقييم الأداء المالي أو القدرة المالية لشركتنا. من الضروري للغاية الالتزام بممارسات محاسبية أخلاقية وأمينة على الدوام. وهو ما يشتمل على جميع جوانب أنشطتنا المالية: كيف نقوم بالإنفاق، وبإجراء المعاملات، وبإعداد التقارير، وبالتوثيق، وبالامتثال إلى المتطلبات المالية العالمية.

المحاسبة الدقيقة

يجب أن نضمن دقة معلومات الشركة المالية واكتمالها. فهذا ما يتوقعه منا المساهمون والجهات التنظيمية، من بين آخرين. تحمل السجلات التي نقوم بإنشائها في إطار مسؤولياتنا اليومية تأثيرًا كبيرًا على المعلومات المالية التي تكشف عنها شركتنا وكذلك على القرارات التي تتخذها. يتعين على أفراد الإدارة أو مسؤولي الشؤون المالية المشاركين في إعداد أو إعلان البيانات العامة أن يكونوا على علم واف بمعايير الشركة الخاصة بالبيانات العامة وأن يمتثلوا لتلك المعايير.

س:
تلقت ماري، مهندسة، مكالمة هاتفية من طالب جامعي يجري بحثًا في مجال يرتبط بآخر أعمال ماري. خمنت ماري أن الطالب قد علم بأمر مشروعها من خلال منشورها على موقع شخصي للتواصل الاجتماعي. ترغب ماري في مساعدة الطالب وتشعر بالفخر بعملها. هل ينبغي على ماري تقديم معلومات حول مشروعها؟

أ:
لا يمكن لماري مشاركة أية تفاصيل حول مشروعها مع أي شخص من خارج Medtronic إذا كان الأمر يتعلق بمعلومات غير معلنة، أو سرية، أو خاضعة للملكية الخاصة. ينبغي على ماري توخي الحرص الشديد عند نشرها معلومات تتعلق بالشركة على صفحتها الشخصية للتواصل الاجتماعي، حيث قد يتعارض ذلك في مصلحة الشركة. يقوم المنافسون على نحو منتظم بالبحث على مواقع الإنترنت عن مثل هذه النوعية من البيانات ويقنعون الموظفين الذين لا يرتابون في شيء بمشاركة المزيد من المعلومات التي يمكن استخدامها لصياغة صورة متكاملة عن مشروعات الشركة وعملياتها وخططها، وما إلى ذلك. إذا قامت ماري بنشر أية معلومات غير معلنة، ينبغي عليها الإبلاغ على الفور عن هذه المخالفة على الموقع الإلكتروني *قف. فكر. احم.*

إدارة السجلات

يجب أن تكون السجلات والحسابات كاملة وغير مضللة. يجب حفظ جميع السجلات المحاسبية الخاصة بالشركة، والتقارير القائمة عليها وتسليمها بما يتفق مع جميع القوانين السارية والمعايير المحاسبية ذات الصلة، وكذلك بما يتفق مع الدليل المالي العالمي لشركة Medtronic. ويجب علينا الاحتفاظ بجميع السجلات المحفوظة لأغراض قانونية والاحتفاظ بجميع السجلات الأخرى بما يتفق مع سياسة الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بشركتنا.

تزييف السجلات

تعكس دقة سجلاتنا مدى أمانتنا ونزاهتنا. سنقوم دومًا بالكشف بكل دقة عن كل ما نمتلكه من أموال وأصول، وتسجيل جميع المعاملات التي نقوم بها. نحن نحتفظ بمجموعة واحدة من الدفاتر الخالية تمامًا من أي قيود مزيفة أو مصطنعة.

تضارب المصالح

يحدث تضارب المصالح حينما تتعارض أنشطتنا أو مصالحنا الشخصية - أو تلك الخاصة بشخص قريب إلينا - مع الصالح العام للشركة. ومن المتوقع منا أن نضع المصلحة العامة لشركة Medtronic قبل مصلحتنا عند مزاولة أعمال الشركة. وهو ما يعني تجنب أي حالة تضارب مصالح مشتبه بها أو فعلية. وبالرغم من أن هذا المفهوم يبدو بسيطًا، فإن التنوعات واسعة النطاق للمواقف التي قد ينشأ عنها تضارب مصالح يجعل منه أمرًا معقدًا يدعو إلى اللبس. تعد الهدايا ومجاملات العمل، والفرص الخارجية، والعلاقات الشخصية مجرد أمثلة على الحالات العديدة التي قد تشهد وقوع تضارب المصالح.

الهدايا ومجاملات العمل

بينما يمكن للهدايا ومجاملات العمل أن تقوض من نزاهة علاقتنا مع عملائنا، فإنها يمكن أن تخلق تضارب مصالح فعليًا أو محتملاً على صعيد تعاملاتنا مع الأطراف الثالثة الأخرى. وبالرغم من أنه قد يكون هناك أسباب ملائمة على صعيد العمل تستدعي قبول مجاملات العمل، مثل الوجبات والترفيه، إلا أنه يتعين علينا اللجوء إلى الحكم السليم لتجنب أي حالة تضارب مصالح فعلية أو محتملة. لا يجوز لنا مطلقًا طلب هدايا، أو أنشطة ترفيهية، أو استجمامية بغرض الاستخدام الشخصي. لا يجوز قبول مثل هذه الأمور إلا في ظل ظروف محددة وبموافقة مديرك.

س:

كان إيان، ممثلاً ميدانياً، يتواصل مع عميلة من الأطباء على مدار عام كامل ووجد بينهما العديد من الاهتمامات المشتركة. واقترحت الطبيبة قضاء بعض الوقت الشخصي مع إيان خارج نطاق العمل. قد تؤدي مثل تلك التعاملات إلى إنشاء علاقة رومانسية. ما الذي ينبغي على إيان القيام به؟

أ:

يقضي الموظفون الميدانيون الكثير من الوقت مع العملاء ما يجعل إقامة علاقات شخصية فيما بينهم من الأمور الشائعة. تعد العلاقات الرومانسية مع العملاء أمرًا أكثر تعقيدًا. من بين المشكلات الأخرى، يمكن أن تؤدي مثل هذه العلاقات إلى التداخل مع علاقة المريض-الطبيب، وإثارة القلق بين فريق عمل الطبيب، وإنشاء حالة تضارب مصالح. إذا كان إيان مهتمًا بإقامة علاقة رومانسية مع هذه العميلة أو مواعدتها، ينبغي عليه الإفصاح عن هذه المعلومات إلى مديره أو ممثل الموارد البشرية ومناقشة جميع الخيارات المتاحة، مثل إجراء تغيير في التغطية الإقليمية.

الفرص الخارجية

نحن نحقق رسالتنا من خلال التزامنا بالعمل الذي نزاوله من أجل Medtronic. وينبغي على الدوام تجنب الفرص الخارجية، مثل التعيين لدى شركة أخرى، والتي تتداخل مع أداء عملنا أو ينشأ عنها تضارب مصالح.

العلاقات الشخصية

لا يمكننا بأي حال من الأحوال أن نسمح لعلاقاتنا الشخصية بأن تتداخل على نحو غير لائق مع الإجراءات التي نتخذها كموظفين. إن تفضيل أحد الأقارب، أو شريك عاطفي أو صديق شخصي آخر عند اتخاذ قرار خاص بالعمل لا يعد أمرًا عادلًا ويتعارض كذلك مع قيم شركتنا. وينبغي اتخاذ القرارات استنادًا إلى المميزات وليس على معرفتك الشخصية بأي فرد.

يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات التفصيلية والأمثلة بشأن تضارب المصالح على الموقع الإلكتروني مكتب الأخلاقيات والامتثال. حينما لا تكون واثقًا مما إذا كان موقفًا أو تعاملًا ما يمثل حالة تضارب مصالح، فقم بمراجعة سياسة تضارب المصالح الخاصة بالشركة. في حالة الحاجة إلى المزيد من التوجيه، استشر مديرك، أو الممثل القانوني، أو مسؤول الامتثال.

٧. علاقتنا مع الجهات التنظيمية

تعتمد سمعتنا وشهرتنا بالتفاني في العمل، والأمانة، والنزاهة وتقديم خدمة عالية الجودة على تعاملاتنا الأخلاقية مع الجهات التنظيمية الحكومية.

البحث السريري

نحن ملتزمون لأقصى حد بضمان سلامة، وخصوصية، وعافية مرضانا الذين يتطوعون للمشاركة في تجاربنا السريرية. نحن نحقق رسالتنا على أرض الواقع من خلال الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية، والعلمية، والسريرية في جميع ما نقوم به من مبادرات بحثية في مختلف أنحاء العالم. يتم تصميم دراساتنا السريرية وإجراؤها بما يتفق مع ما يلي:

- المبادئ الأخلاقية المعترف بها دوليًا؛
- القوانين واللوائح المحلية؛
- المعايير الطبية والأخلاقية المعترف بها؛ و
- المتطلبات التكميلية التي تفرضها اللجنة الأخلاقية لموقع أو مؤسسة البحث.

نحن نحترم ثقافة، وقوانين، ولوائح جميع الدول التي نجري فيها دراساتنا. يتعين علينا الامتثال لمبادئ السلوك الأخلاقي للدراسات السريرية، والالتزام بدقة وشفافية الإبلاغ، وتفسير، وتحقيق للبيانات والنتائج السريرية الخاصة بنا.

الشؤون التنظيمية

لكي نضمن وصول المرضى الذين قد يستفيدون من منتجاتنا إليها، يتعين علينا الامتثال للمتطلبات التنظيمية المحلية. وهذا يشمل الحصول على الموافقات والتسجيلات المطلوبة لطرح منتجاتنا في الأسواق، وضوابط وضع ملصقات التعريف اللائقة، وجميع المتطلبات الأخرى التي تفرضها الهيئات الحكومية. نحن كذلك ملتزمون بالحفاظ على إقامة علاقة مهنية منفتحة وبناءة مع الجهات التنظيمية فيما يتعلق بشؤون السياسة التنظيمية والمستندات الواجب تقديمها.

قوانين المنافسة العادلة ومكافحة الاحتكار

تهدف قوانين المنافسة (والمعروفة كذلك باسم قوانين مكافحة الاحتكار) إلى الحفاظ على بيئة منصفة ومتوازنة أمام جميع الشركات وإتاحة المجال لتحقيق أرباح عادلة. وهي تدعم المنافسة المفتوحة والعادلة وتحظر الاتفاقيات أو الممارسات التي تفرض قيودًا غير منصفة على التجارة. تضمن هذه القوانين عمل أسواق السلع والخدمات على نحو تنافسي وكفء بالنسبة إلى المشترين والبائعين على حد سواء.

لا يتطلب انتهاك هذه القوانين إبرام اتفاقيات فعلية أو مكتوبة بين المنافسين. بل يمكن تعريف مثل هذه الانتهاكات من خلال سلوك الأفراد، مثل إطلاع أحد منافسينا على معلومات عن نظم التسعير لدينا أو غيرها من الإستراتيجيات السرية المعنية بشروط وأحكام المبيعات. ولحماية نفسك وحماية مصالح الشركة، لا تشارك أي معلومات سرية مع المنافسين. إذا حاول أحد منافسينا حثك على المشاركة في مناقشة حول أنشطة تنافسية غير قانونية، فأوقف الحوار على الفور وأبلغ عن هذا التواصل إلى إدارة الشؤون القانونية. تتسم هذه القوانين بالتعقيد والتفاوت الكبير من بلد إلى آخر، لذا ينبغي عليك التماس التوجيه من المستشار القانوني لشركة Medtronic إذا كانت لديك أية استفسارات.

4. ما بعض الأمثلة على التعاملات التنافسية غير القانونية؟

- ***تثبيت الأسعار أو شروط وأحكام البيع مع المنافسين***
- ***تخصيص حصص من السوق فيما بين المنافسين***
- ***الاتفاق مع المنافسين على رفض التعامل مع أحد العملاء***
- ***التلاعب بالعطاءات مع المنافسين***

س:
أثناء تمثيلها لشركة Medtronic في مؤتمر طبي كبير، التقت كارين بستيف وبيث اللذين يعملان لدى منافسين لشركة Medtronic. أثناء مناقشة واحدة من التكنولوجيات الحديثة التي تم عرضها في المؤتمر، قالت بيث مازحة إن شركتها ستحتاج إلى خفض منتجاتها إلى حد كبير وتبدأ في بيع آلات البيع حتى تتمكن من المنافسة. ما الذي ينبغي على كارين قوله؟

أ:
ينبغي على كارين رفض مناقشة الأمر وإنهاء المحادثة. لقد تم تصميم المعارض والمؤتمرات المهنية بغرض تشجيع التفاعل الاجتماعي والمناقشة غير الرسمية. مثل تلك الحوارات غير الرسمية، المريحة مع المنافسين يمكن أن تسبب مشكلات إذا تناولت موضوعات غير ملائمة. حتى المزاح بشأن موضوعات غير ملائمة، مثل إستراتيجيات التسويق أو التسعير، قد يساء تفسيرها والإبلاغ عنها باعتبارها انتهاكات لقوانين المنافسة.

مكافحة الفساد

يؤدي الفساد إلى تقويض نزاهتنا وسمعتنا. وهذا يتعارض مع مهمتنا، والقيم التي نشاركها ونجاحنا على المدى البعيد. إن نجاحنا كشركة يستند إلى كفاءة وقيمة موظفينا، ومنتجاتنا، وخدماتنا، وكيف نقوم على نحو فعال بتخفيف آلام المرضى، وتحسين صحتهم وإطالة أعمارهم. نحن لن نسمح بأي شكل من أشكال الفساد كوسيلة لتعزيز أعمالنا. فمثل تلك الأفعال لا تتعارض فحسب مع أهدافنا المهنية طويلة المدى، بل إنها كذلك تعرّض مرضانا للمخاطرة.

الرشوة

إن احترامنا للأطراف المعنية لدينا والتزامنا الصارم بمزاولة أعمالنا بكل نزاهة يعني عدم قيامنا مطلقًا بعرض أو تقديم أي شكل من أشكال الرشوة، أو المدفوعات غير القانونية، أو العمولات. نحن لا نعرض أو نقدم أشياء ذات قيمة بهدف تحفيز أو مكافأة عميل على نحو غير لائق مقابل التوصية، أو استخدام، أو طلب، أو شراء أحد منتجاتنا أو خدماتنا. وبالمثل، لن نقوم بعرض أو دفع مقابل الحصول على ميزة غير عادلة في السوق، سواء على صعيد اعتماد المنتجات، أو المبيعات، أو البحث، أو التصريح، أو التعيين، أو أي مجال آخر من مجالات عملنا.

تذكر دومًا أنه لا يمكننا تعيين أطراف ثالثة للقيام بعمل غير مسموح لنا بالقيام به بأنفسنا. قد نصبح مسؤولين عن انتهاك قوانين مكافحة الفساد حتى دون إدراكنا لذلك، إلا أنه كان ينبغي علينا معرفة، إذا ما قام أحد الوكلاء، أو الموزعين أو أي أطراف ثالثة آخرين ممن يتصرفون نيابة عن شركتنا بتقديم مدفوعات غير قانونية إلى مسؤول حكومي.

تقديم الهدايا إلى المسؤولين الحكوميين

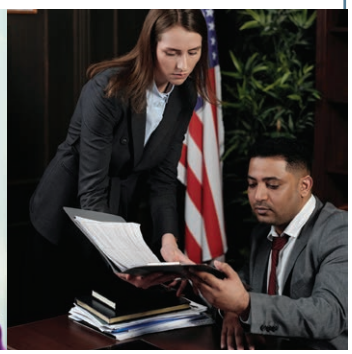
نحن نفتخر دومًا بنزاهة وشفافية ممارساتنا المهنية ويحظر علينا تمامًا إجراء أي محاولات غير لائقة للتأثير على أحد صناع القرار في الدولة. يجب علينا تجنب تقديم أي نوع من أنواع الهدايا غير القانونية إلى مسؤول حكومي أو إلى موظف لدى مؤسسة مملوكة للحكومة. يمكن أن تتفاوت معايير الهدايا الرمزية والأنشطة الترفيهية المسموح بها من بلد إلى آخر. وقبل تقديم أي شيء ذي قيمة، عليك الرجوع إلى المعايير المحلية والحصول على موافقة خطية مُسبقة من مسؤول الامتثال المحلي المعني. إذا كانت تساورك أية شكوك بشأن السماح بهدية ما، فاتصل بإدارة الشؤون القانونية أو إدارة الامتثال للحصول على التوجيه السليم.

5. ما هي الرشوة؟

الرشوة تعني عرض، أو تقديم، أو تلقي، أو طلب أي شيء ذي قيمة مقابل التأثير على تصرفات شخص ما بصورة غير مشروعة.

منْ هم المسؤولون الحكوميون؟

يتضمن المسؤولون الحكوميون موظفي الحكومة الفيدرالية، أو حكومة الولاية، أو الحكومة المحلية، والمرشحين السياسيين، وحتى موظفي المؤسسات المملوكة للدولة، مثل المنشآت الطبية القومية أو المملوكة للدولة. قد يتضمن المسؤولون الحكوميون مقدمي الرعاية الصحية المعينين لدى مستشفيات حكومية أو تخضع لإدارة الحكومة، من ضمن جهات أخرى.



قوانين الأوراق المالية والتداول بناء على معلومات داخلية

لقد عمدت الدول في مختلف أنحاء العالم إلى سن قوانين تحظر تداول الأوراق المالية بناءً على معلومات داخلية. تتمثل المعلومات الداخلية في معلومات ذات قيمة وتكون إما غير معنية بالمجال العام أو غير متاحة للعامة. وهذا ما يقصد به المعلومات التي لم يتم بعد الإعلان عنها للعامة ومن الأرجح أن تؤثر على قرار المستثمر الخبير. قد يتاح لكل منا، من حين لآخر، الوصول إلى معلومات قيّمة وسرية حول شركتنا (مثل بيانات الأداء المهني غير المعلنة) أو حول شركائنا المهنيين الآخرين. لا يمكننا شراء، أو بيع، أو التبرع بالأوراق المالية بناءً على مثل تلك المعلومات. ولا يمكننا تقديم أية توصيات أو مناقشة مثل تلك المعلومات مع آخرين من خارج شركتنا. وهو ما يعتبر تقديم معلومات داخلية وينتهك قوانين التداول بناء على معلومات داخلية.

لمزيد من التفاصيل، تفضل بالاطلاع على سياسة التداول بناء على معلومات داخلية الخاصة بشركة Medtronic.

التجارة الدولية

نحن شركة عالمية تعمل في التجارة الدولية بصفة يومية. ونظرًا لوجود مقرنا الرئيسي في الولايات المتحدة الأمريكية، يجب علينا معرفة واتباع قوانين ولوائح الاستيراد والتصدير الأمريكية أيًا كان المكان الذي نمارس فيه عملنا. كما يجب علينا أيضًا معرفة واتباع القوانين واللوائح السارية في الدول التي نمارس فيها أنشطة تصدير أو استيراد المنتجات، والتي يمكن أن تتسم بالتعقيد الشديد، إلى جانب سياسات شركتنا.

الدول الخاضعة للمقاطعات والعقوبات

يحظر قانون الولايات المتحدة التعاون مع بعض المقاطعات التي تفرضها بعض الدول على دول أخرى، ويقتضي إبلاغ حكومة الولايات المتحدة فور تلقي أي طلب بالمعاونة أو الدعم لمثل هذه المقاطعات. نحن لا نشارك في المقاطعات المحظورة. كما يحظر قانون الولايات المتحدة المتاجرة مع بعض الدول الخاضعة لعقوبات.

إذا تلقيت طلبًا للتعاون مع مقاطعة محظورة أو المتاجرة مع دولة خاضعة للعقوبة، فأبلغ على الفور عن هذا الطلب إلى مديرك أو إدارة الشؤون القانونية. لطرح الأسئلة حول قوانين التجارة أو سياسات شركتنا، تواصل مع مديرك، أو مسؤول الامتثال المعني بالاستيراد/ التصدير، أو إدارة الشؤون القانونية.

ما المقصود بالاستيراد؟

أي مواد مادية أو غير مادية يتم جلبها داخل دولة ما من دولة أخرى.

ما المقصود بالتصدير؟

هي أي مواد مادية أو غير مادية يتم إرسالها من دولة إلى دولة أخرى. وهو ما ينطبق بغض النظر عن نوع تلك المواد (مثل، الأجهزة الطبية، البرمجيات، والمعلومات التقنية) أو وسيلة النقل المستخدمة (مثل، البريد، التسليم باليد، التنزيل من موقع إلكتروني).

التدقيقات والتحقيقات الحكومية

نحن نتعاون مع ونمتثل للتحقيقات الحكومية المشروعة وطلبات تقديم المعلومات، مع الحفاظ في الوقت نفسه على الحقوق القانونية لشركة Medtronic وموظفيها. كما أننا نتعاون مع المسؤولين الحكوميين الذين قد يتولون التفتيش على منشآتنا أو تحري أنشطتنا. عند بدء التحريات، ارجع إلى إدارة الشؤون القانونية قبل إجراء أي مقابلات، أو الإجابة على أي أسئلة، أو تقديم مستندات، أو مناقشة امتثالنا. يجب تحويل جميع الاتصالات والمستندات المرتبطة بأي تحقيق حكومي أو أي أمر قانوني آخر، بما في ذلك إشعار بالتحقيق، أو قضية، أو أمر استدعاء، أو طلب بتقديم مستندات، إلى إدارة الشؤون القانونية على الفور.

VI. علاقتنا بعالمنا

نحن نحافظ على علاقتنا بالعالم من خلال المواطنة الصالحة. لا تنطوي المواطنة فقط على المعايير الأخلاقية العالية التي ترشدنا نحو الطريقة المثلى لمزاولة أعمالنا وابتكار منتجات عالية الجودة، بل إنها تتضمن كذلك تعزيز سبل الوصول إلى الرعاية الصحية، واحترام حقوق الإنسان، والاهتمام بالبيئة، وتبني أفضل ممارسات العمل، والعمل الخيري والتطوع.

حقوق الإنسان وممارسات العمل العادلة

نحن نهدف إلى أن نمثل حضورًا اجتماعيًا إيجابيًا داخل كل مجتمع نعمل به. نحن ندعم حقوق الإنسان الأساسية من خلال اتباع جميع قوانين العمل المحلية السارية، كما أننا لا نسمح بعمالة الأطفال أو العمالة القسرية من قبل شركتنا، أو بائعينا، أو موردينا. كما أننا نلتزم بجميع قوانين الأجور وساعات العمل السارية، بما في ذلك قواعد الحد الأدنى للأجور، والوقت الإضافي، والحد الأقصى لساعات العمل. للحصول على مزيد من المعلومات، يرجى مراجعة بيان شركة Medtronic حول حقوق الإنسان.

إذا كانت لديك أية أسئلة أو هواجس بشأن ممارسات التعيين، يرجى التواصل مع مديرك، أو ممثل الموارد البشرية أو إدارة الشؤون القانونية.

الاستدامة البيئية

نحن ندرك جيدًا ذلك الترابط الجوهري الكامن بين صحة الإنسان والبيئة، وهو ما يدفعنا إلى الاضطلاع بمسؤولية راسخة بالسعي المتواصل نحو تحسين عافية موظفينا، ومجتمعاتنا وبيئتنا. نحن ملتزمون بما يلي:

- الحفاظ على الموارد الطبيعية؛
- تقليل انبعاثات غازات الاحتباس الحراري؛
- القضاء على الهدر؛
- إعادة استخدام وتدوير المواد؛
- شراء المنتجات الأصلح للبيئة؛ و
- تعزيز الاستدامة أثناء إنشاء المباني الجديدة وإجراء التعديلات على المنشآت القائمة.

س:
تمتلك شركة Medtronic مبادرات رائعة في مجال الإشراف البيئي، مثل إجراء تقييم للصحة والسلامة البيئية للمنتجات والعمليات الجديدة التي تنطوي على اختيار مواد خطرة، وإنتاج النفايات ومياه النفايات، وانبعاثات الهواء، والتعبئة بداية من مرحلة التصميم وصولًا إلى التخلص من المنتج في نهاية عمره. إن منصبي في الشركة لا يتيح لي فرصة المشاركة في المبادرات الضخمة الموجودة على الموقع الإلكتروني *Go Green for Life* والمذكورة في تقرير المواطنة الخاص بالشركة. ما الذي يمكنني القيام به لتحسين مستوى الاستدامة البيئية ودعم الإشراف البيئي؟

أ:
تقع مسؤولية الإشراف البيئي التدريجي على كاهل جميع الموظفين سواءً كانوا مشاركين في المبادرات الضخمة أو من خلال تصرفاتنا الفردية، مثل: مضاعفة استخدام وضع توفير الطاقة على أجهزة الكمبيوتر، استخدام حاويات إعادة التدوير المكتبية، إطفاء أضواء الغرفة عند عدم استخدامها، استخدام وسائل نقل بديلة. حتى الأعمال البسيطة التي يقوم بها كل منا يمكن لها تحقيق أثر ضخم على صعيد تحقيق أهداف الاستدامة طويلة المدى الخاصة بشركتنا.

النشاط السياسي

يتمثل أحد جوانب المشاركة المجتمعية في المساهمة السياسية. تشجع شركتنا على النهوض بالسياسة العامة السليمة التي تدعم مهمتنا. وفي ظل ظروف معيّنة، قد تقدم شركتنا أيضًا الدعم إلى مرشحين بعينهم أو جماعات المصالح المشتركة. تشجع شركتنا الموظفين على المشاركة بصفة شخصية في العملية السياسية، بما في ذلك التطوع وتقديم المساهمات إلى المرشحين أو إلى قضايا أخرى وفقًا لاختياراتهم القائمة على معتقداتهم وقيمهم الشخصية.

يتعيّن على الشركات الالتزام بقوانين معقدة بشأن المساهمات السياسية. ولذلك، يجب عدم إساءة تمثيل مشاركتك السياسية الشخصية بوصفها مصادقة من Medtronic أو ارتباط بها. يتطلب تقديم التماسات نيابة عن حزب سياسي، أو مرشح، أو قضية ما أثناء ساعات العمل أو داخل ممتلكات الشركة الحصول على موافقة خطية مُسبقة من الرئيس التنفيذي أو المستشار العام.

لمزيد من التفاصيل، ارجع إلى سياسة المساهمة السياسية لشركة Medtronic أو تواصل مع إدارة الشؤون القانونية.

الأعمال الخيرية العالمية

توجهنا رسالتنا لأن نكون شركة تتمتع بسلوك مواطنة صالح مع المجتمعات التي نحيا ونعمل بها. لهذا يعد التبرع المدروس بالوقت، والمال والمهارات جزءًا لا يتجزأ من التزامنا الراسخ كمواطنين عالميين. من خلال أعمال مبادرة Medtronic Philanthropy وغيرها من المنح والتبرعات التي تقودها الشركة، أصبح في مقدور الملايين من الأشخاص في مختلف أنحاء العالم الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية على نحو واسع النطاق.

كما تتيح لنا شركتنا العديد من السبل للمشاركة الفعالة في مجتمعاتنا من خلال الأنشطة التطوعية وتقديم الخدمات الاحترافية. كذلك، فإنه انطلاقًا من شغفنا بالعطاء، ستقوم مبادرة Medtronic Philanthropy بتقديم تبرعات مقابلة للبرامج الخيرية المؤهلة التي ندعمها كموظفين.

VII. تحري مواطن عدم التيقن

تتسم بعض القضايا الأخلاقية بسهولة تحديد ماهيتها والوقوف على المسار الصحيح بشأنها. ومع ذلك، هناك بعض المواقف الأخرى التي تكون أكثر تعقيدًا. فليست كل المواقف باللونين الأسود والأبيض فحسب، بل هناك مواقف بدرجات اللون الرمادي المتفاوتة. يحتوي هذا القسم على أدوات تم تصميمها خصيصًا لمعاونتك على اجتياز مثل تلك المواقف الصعبة.

أهمية الثقافة القائمة على الأخلاقيات والنزاهة

إن إرساء ثقافة تقوم على الأخلاق الحميدة والنزاهة يعد أمرًا مهمًا نظرًا لالتزامنا، من خلال رسالتنا، نحو المرضى والعملاء، وزملائنا من الموظفين، والمساهمين، والجهات التنظيمية، والموردين، والبائعين، والمجتمع بأسره. إن رسالتنا تضع توقعات عالية المستوى على صعيد السلوك الأخلاقي الذي يتجاوز مجرد الامتثال إلى القوانين. إن رسالتنا تعتبر السبب الفعلي والواقعي لقدومنا إلى عملنا كل يوم. حينما نعمل سويًا يدًا بيد لدعم وتحسين ثقافتنا الأخلاقية، فنحن نجني بذلك العديد من الثمار:

- نحظى بالرضا الشخصي من جراء فعل الصواب.
- نقوم بحماية عملائنا ومرضانا الذين قد يستفيدون من منتجاتنا.
- نعمل على زيادة ميزتنا التنافسية، ونبرز الاختلافات الكامنة بين جودة ونزاهة منتجاتنا وخدماتنا وتلك الخاصة بالشركات المنافسة لنا.
- نضاعف من اعتزازنا وفخرنا بالعمل لصالح شركة Medtronic.
- نرسخ في نفوس الأطراف المعنية الثقة في شركتنا التي تأتي نتيجة لالتزامنا بأعلى المعايير الأخلاقية.
- نضمن عدم المساس بالسمعة الطيبة لشركة Medtronic.
- نقلل إلى أدنى حد أية انتهاكات ممكنة للقانون وما يترتب عليها من عواقب.

الطريق إلى اجتناب الصواب

إن اجتناب الصواب لا يقتصر دومًا على الاختيار ما بين الصحيح والخطأ. بل قد يتمثل كذلك في الاختيار ما بين فعل ما هو صواب وفعل ما هو يسير. ثمة ثلاثة عناصر رئيسية مشتركة ما بين الموقفين:

1. وجود حاجة أو رغبة ملحة لتحقيق مكسب مالي، أو مهني، أو شخصي.
2. فرصة سانحة، فالمخطئون يعتقدون إنه هناك مخاطرة ضئيلة بأن يتم اكتشاف فعلتهم أو مخاطرة ضئيلة بالتعرض للعقاب. حينما تتجاوز الحاجة أو الرغبة المخاطرة، فإنهم يقدمون على التصرف الفعلي.
3. تبرير السلوك.

6. كيف يبدو التبرير؟

- ***أنا لا أتلقى أجرًا عادلًا***
- ***هذا ما أستحقه***
- ***الجميع يفعلون المثل***
- ***إنه ليس أمر غير قانوني***
- ***أنا لا أضر أي شخص***
- ***إنها حيلة تجارية***
- ***هذه هي طريقة القيام بمثل هذه الأمور هنا***
- ***سأفعل هذا لمرة واحدة فقط***
- ***هذه هي الطريقة الوحيدة التي يمكنني بها أداء عملي***

المسار الصحيح

لا توجد طرق مختصرة للقيام بما هو صواب. يبدأ تحديد المسار الصحيح بطرح الأسئلة الصحيحة. قد تساعدك تلك الأسئلة على تحري مواطن الشك.

1. هل هذا التصرف قانوني؟	**لا؟** لا تفعله. **لست متيقنًا؟** تواصل مع إدارة الشؤون القانونية للتوجيه.
2. هل هذا التصرف يتوافق مع رسالة الشركة وقيمها؟	**لا؟** لا تفعله. **لست متيقنًا؟** تحدّث إلى مديرك، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال.
3. هل هذا التصرف يمتثل لسياسات وإجراءات الشركة والمحلية؟	**لا؟** لا تفعله. **لست متيقنًا؟** ارجع إلى السياسة أو الإجراء المعني. ناقش الأمر مع زملائك، أو مديرك، أو ممثل الموارد البشرية، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال.
4. هل ينصب هذا الأمر في صالح الأطراف المعنية؟	**لا؟** لا تفعله. **لست متيقنًا؟** تحدّث إلى مديرك، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال.
5. هل أشعر بأن هذا الأمر قد يكون خطأ، إلا أنني أشعر بالضغط للقيام به في جميع الأحوال؟	**نعم؟** ينبغي عليك الإفصاح عن هاجسك. أبلغ عن هذا الأمر إلى مديرك، أو ممثل الموارد البشرية، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال، أو من خلال خط الإفصاح عن هواجسك.
6. هل أشعر بارتياح إزاء القرار الذي اتخذته؟	**لست متيقنًا؟** تحدث إلى مديرك، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال. **نعم؟** استمر. فأنت على المسار الصحيح.

كما أن البقاء على المسار الصحيح يتضمن النظر مرة أخرى في القرار.

اسأل نفسك، "هل فعلت الأمر الصواب؟"

لست متيقنًا؟ تحدث إلى مديرك، أو ممثل الموارد البشرية، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال وقرر ما إذا كان هناك شيء أفضل في مقدورك القيام به في المرة المقبلة.

لا؟ قد يتعين عليك الإبلاغ عن هذا الأمر إلى مديرك، أو ممثل الموارد البشرية، أو إدارة الشؤون القانونية، أو مكتب الامتثال، أو من خلال خط الإفصاح عن هواجسك.

نعم؟ تهانينا. أنت تساعدنا على تحقيق رسالتنا على أرض الواقع!

VIII. رسالة من إيرل باكين، مؤسس مشارك، والرئيس التنفيذي الفخري

زملائي الأعزاء موظفي شركة Medtronic،

إننا في Medtronic، نعيش رسالتنا على أرض الواقع. إنها تمثل أساس مدوّنة قواعد السلوك الخاصة بشركتنا - فهي تحدد كيف نتعامل في إطار علاقتنا بالأطراف المعنية لدينا، ومع بعضنا البعض، ومع مجتمعاتنا ومع العالم على نطاق أوسع. لكن ماذا عن علاقتك بنفسك؟ هل تقوم فعليًا بتطبيق رسالة Medtronic في حياتك اليومية - في عملك وبيتك - بأساليب مبتكرة وصادقة؟ هل تبحث عن سبل سانحة للعطاء، وخدمة الآخرين؟ آمل أن يكون ذلك ما تفعله، فهذا أفضل شيء على الإطلاق يمكنك أن تقدمه لذاتك. آمل أن تكون قدوة ومصدر إلهام لكل من حولك، كل يوم. أنا أفتخر بأن أحمل رسالة راسخة حتى النخاع في أوصال هذه الشركة، رسالة يمتد ضياؤها ليمس حياة ملايين البشر في مختلف أنحاء العالم.

لا تتوقفوا عن الحلم،

إيرل باكين، مؤسس مشارك، الرئيس التنفيذي الفخري

"أعتقد بأنني أمتلك رغبة صادقة تدفعني إلى استخدام كل ما امتلك من معرفة وطاقة من أجل مساعدة الإنسانية."

– إيرل باكين، مؤسس شريك، المسؤول التنفيذي الفخري

IX. التعريفات

1. ما هي المعلومات الشخصية؟

المعلومات الشخصية أي معلومات يمكن استخدامها منفردة أو بمصاحبة معلومات أخرى لتحديد هوية شخص بعينه. وهي تتضمن معلومات مثل اسم الشخص، وعنوانه، وعنوان بريده الإلكتروني، وتاريخ ميلاده، ورقم رخصة قيادته، وأرقام حساباته المالية، وجواز سفره، ورقم الضمان الاجتماعي الأمريكي أو أي أرقام تعريفية حكومية أخرى، وغيرها من المعلومات التعريفية.

2. منْ هم عملائنا؟

عملاؤنا هم أي مؤسسة أو فرد، بما يشمل أي أخصائي أو هيئة في مجال الطب أو الرعاية الصحية؛ ويشغل مركزًا يخوله شراء، أو تأجير، أو التوصية باستخدام، أو استخدام أو الترتيب لشراء أو تأجير أو وصف منتجات Medtronic. لأغراض معايير سلوكيات العمل، يشتمل تعريف العملاء كذلك على أي شخص معين لدى عميل، أو من أفراد أسرته المقربين، أو مؤسسة تابعة لعميل.

3. ما المقصود بالطرف الثالث؟

الأطراف الثالثة هي كيانات أو كيانات مرتقبة وممثليهم الذين نشتري منهم السلع والخدمات (مثل البائعين، والموردين، والموزعين، والاستشاريين، والمنظمات غير الحكومية (NGO) والشركات الاستثمارية).

ما بعض الأمثلة على التعاملات التنافسية غير القانونية؟

- تثبيت الأسعار أو شروط وأحكام البيع مع المنافسين
- تخصيص حصص من السوق فيما بين المنافسين
- الاتفاق مع المنافسين على رفض التعامل مع أحد العملاء
- التلاعب بالعطاءات مع المنافسين

5. ما هي الرشوة؟

الرشوة تعني عرض، أو تقديم، أو تلقي، أو طلب أي شيء ذي قيمة مقابل التأثير على تصرفات شخص ما بصورة غير مشروعة.

6. كيف يبدو التبرير؟

- أنا لا أتلقى أجرًا عادلًا
- هذا ما أستحقه
- الجميع يفعل المثل
- إنه ليس أمر غير قانوني
- أنا لا أضر أي شخص
- إنها حيلة تجارية
- هذه هي طريقة القيام بمثل هذه الأمور هنا
- سأفعل هذا لمرة واحدة فقط
- هذه هي الطريقة الوحيدة التي يمكنني بها أداء عملي

Medtronic

710 Medtronic Parkway
Minneapolis, MN 55432-5604
الولايات المتحدة الأمريكية
هاتف: 514-4000 (763)
فاكس: 514-4879 (763)

UC201402185b AR © Medtronic 2020.
جميع الحقوق محفوظة.
تمت الطباعة في الولايات المتحدة الأمريكية. 11/2020

medtronic.com