

# НАШ КОМПАС

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ  
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ НАШЕЙ МИССИИ



**Medtronic**  
Further. Together

## Миссия Medtronic:

Способствовать человеческому благополучию, применяя биомедицинскую инженерию в области исследований, разработок, производства и продажи устройств, которые облегчают боль, восстанавливают здоровье и продлевают жизнь.

Выбирать для нашего развития те сферы биомедицинской инженерии, в которых мы можем приложить максимум усилий и наиболее полно проявить способности; привлекать людей и оборудование, позволяющее совершенствоваться в этих областях, путем формирования и усвоения новых знаний; не участвовать в тех сферах деятельности, в которых мы не можем сделать уникальный и ценный вклад.

Безоговорочно стремиться к максимальной надежности и качеству наших продуктов; быть непревзойденным образцом для подражания и завоевать репутацию честной, преданной своему делу, порядочной компании, призванной служить людям.

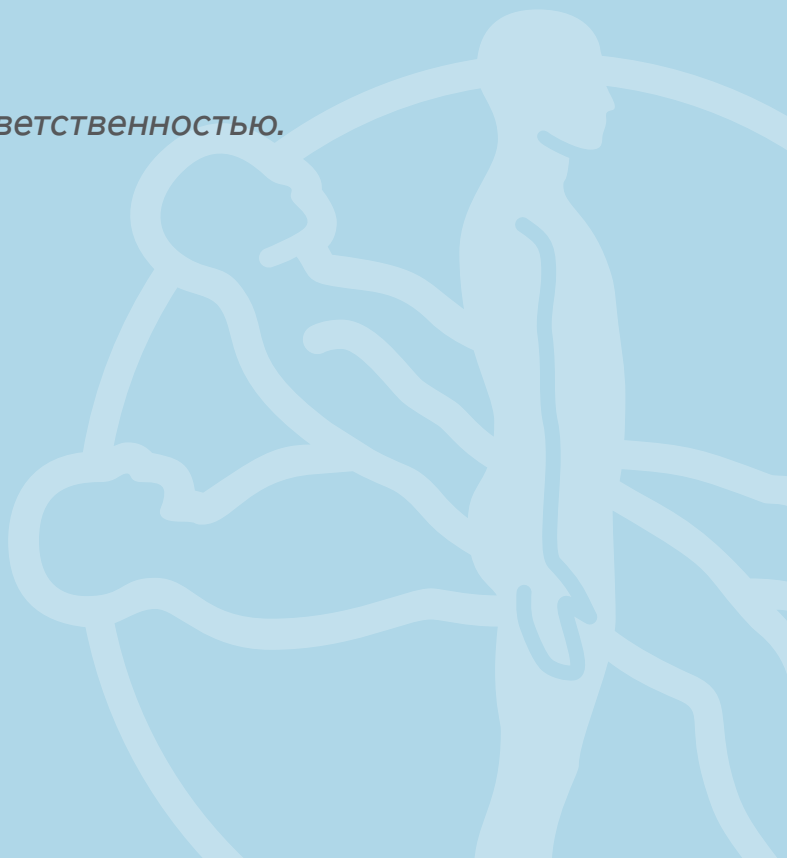
Зарабатывать честную прибыль с помощью текущих операций, отвечать по своим обязательствам, способствовать нашему росту и добиваться своих целей.

Оценивать личный вклад каждого сотрудника посредством организации системы труда, позволяющей сотруднику получать личное удовлетворение от проделанной работы, безопасных условий труда, возможности карьерного роста и способов участия в успехе компании.

Быть компанией с высокой гражданской ответственностью.

“**Сегодня в компании Medtronic ничто меня так не радует и не дает надежды на будущее, как тот факт, что наша миссия стала неотъемлемой частью нашей культуры.**”

— Earl Bakken, соучредитель и почетный исполнительный директор





# Содержание

## ■ Формулировка миссии.....i

### ■ I. Введение .....1

Наши заинтересованные лица .....	1
Руководство к выполнению нашей миссии .....	2
Соблюдение законов.....	2
Защита репутации компании .....	2
Уважение положений Кодекса .....	2
Почему важно задавать вопросы.....	2
Выражение опасений.....	3
Телефонная линия Voice Your Concern .....	3
Обязательство не принимать ответных мер .....	3

### ■ II. Взаимоотношения с коллегами .....4

Благополучие сотрудников .....	4
Безопасные производственные условия .....	4
■ Обстановка на рабочем месте, здоровье и безопасность .....	4
■ Вовлечение .....	5
■ Проявление агрессии .....	5
■ Предотвращение случаев насилия на работе и сообщение о них.....	5
■ Злоупотребление алкоголем и наркотиками.....	6
Личное пространство сотрудников.....	6
Индивидуальная ответственность .....	7
Индивидуальная ответственность .....	7

### ■ III. Взаимоотношения с другими людьми .....8

Честное ведение дел .....	8
Информация о конкурентах.....	8
Обязательства по качеству .....	8
Общение с клиентами и пациентами.....	9
Инновации, основанные на сотрудничестве .....	10
Проявление уважения к взаимоотношениям врачей и пациентов .....	10
Поддержка нашей продукции .....	11
Продвижение нашей продукции.....	11
Конфиденциальность и безопасность данных о пациентах .....	11
■ Конфиденциальность данных о пациентах .....	11
■ Безопасность данных о пациентах .....	11
Взаимоотношения с третьими лицами .....	12

## ■ IV. Взаимоотношения с руководством компании и акционерами.....13

Обеспечение безопасности наших активов .....	13
Наведение справок об инвесторах и СМИ.....	13
Конфиденциальная и частная информация.....	13
Интеллектуальная собственность .....	14
Социальные медиа.....	14
Финансовая безупречность.....	14
■ Тщательное составление отчетности.....	14
■ Делопроизводство .....	15
■ Фальсификация документов .....	15
Конфликт интересов.....	15
■ Подарки и деловой этикет .....	15
■ Внешние перспективы .....	16
■ Личные взаимоотношения .....	16

## ■ V. Взаимоотношения с сотрудниками регулирующих органов .....17

Клинические исследования .....	17
Регулятивные вопросы.....	17
Честная конкуренция и антимонопольное законодательство .....	17
Борьба с коррупцией .....	18
■ Взятничество .....	18
■ Подарки государственным должностным лицам .....	18
Законы о безопасности и инсайдерская торговля .....	19
Международная торговля.....	19
■ Бойкоты и запрещенные страны.....	19
Государственные проверки и расследования.....	20

## ■ VI. Взаимоотношения с миром.....21

Права человека и справедливые трудовые отношения .....	21
Устойчивость окружающей среды .....	21
Политическая активность.....	22
Международная благотворительность .....	22

## ■ VII. Ваши ориентиры.....23

Важность культуры этики и культуры открытости.....	23
Путь к правонарушениям.....	23
Верное направление.....	24

## ■ VIII. Сообщение от Earl Bakken, соучредителя и почетного исполнительного директора .....25

## ■ IX. Определения .....26

# I. Введение

Миссия Medtronic находит отклик в сердцах и душах каждого из нас, на каждом уровне организации. Наше призвание — облегчать боль, восстанавливать здоровье и продлять жизнь. Это настоящая честь, когда твоя работа (цель) — улучшать жизни людей, их родных и любимых по всему миру с помощью новейших технологий и благотворительности. Наша миссия — это то, для чего мы приходим на работу.

## Наши заинтересованные лица

### *Пациенты и клиенты*

Наша миссия прежде всего направлена на наших пациентов (которым мы помогаем поправить здоровье своими медицинскими товарами и препаратами). Пациенты наравне с поставщиками медицинских услуг и прочими, кто оказывает им помощь, являются центральным компонентом нашего бизнеса. Мы стремимся, чтобы наша продукция была непревзойденной по надежности, качеству и полезности. Мы распределяем нашу энергию и ресурсы так, чтобы доступ к ним имели пациенты во всем мире. Мы честно общаемся с людьми, соблюдаем нравственные стандарты и незамедлительно отвечаем на вопросы, жалобы и проблемы. Кроме того, мы обеспечиваем безопасность засекреченной информации о пациентах и клиентах, как если бы это была наша личная информация.

### *Коллеги по работе*

Мы можем рассчитывать друг на друга. Миссия и цели нашей компании могут быть достигнуты лишь при условии, что мы будем работать сообща, создавая и поддерживая безопасную рабочую атмосферу. Частично мы достигаем этого благодаря взаимному уважению, пониманию и доверию. Работая по такому принципу, мы даем друг другу возможность получать персональную и профессиональную удовлетворенность, в то же время укрепляя мощь нашей организации в целом.

### *Компания и акционеры*

Мы стремимся сделать так, чтобы наши акционеры получали справедливую прибыль. Как люди, управляющие ресурсами нашей компании, мы должны принимать деловые решения, заботясь и о выгоде для Medtronic. Мы должны с полной ответственностью следить за тем, чтобы бухгалтерские книги и записи нашей компании велись тщательно и без ошибок, чтобы информация, которую мы усваиваем в процессе работы, использовалась правильно и чтобы активы компании распределялись с особым вниманием. Кроме того, мы должны нести ответственность за то, чтобы люди, которые ведут бизнес от нашего имени, также строго соблюдали установленные нами стандарты открытого ведения дел.

### *Сотрудники государственных регулирующих органов*

Медико-техническая промышленность во всем мире динамично развивается и строго контролируется правительством. Сотрудники государственных регулирующих органов стремятся обеспечить безопасность и здоровье своих граждан, а также открытость рынков с помощью введения соответствующих законов и нормативных требований. Мы выполняем нашу миссию и удерживаем позицию признанного лидера на рынке, следуя духу и букве всех применимых законов и нормативных требований, а также придерживаясь политики нашей компании везде, где нам приходится работать.

## Сообщества и население

Наша миссия обязывает нас нести высокую гражданскую ответственность во всех сообществах, где мы живем и осуществляем свою деятельность, а также в обществе в целом. Мы стремимся действовать ответственно во всех сферах жизни местных, национальных и мировых сообществ, включая деловую, политическую, экологическую и благотворительную деятельности, в которых мы принимаем участие.

## Руководство к выполнению нашей миссии

В данном руководстве прописаны наши общие ценности и правила поведения на рабочем месте. Это руководство призвано помочь каждому из нас выполнять нашу миссию в ходе ежедневных заданий и поручений. По этой причине темы, затронутые в данном руководстве, освещены в соответствии с ключевыми принципами нашей миссии.



## Соблюдение законов

Работу, следовать законам, нормативным требованиям и политике нашей компании в странах, где мы ведем наш бизнес, не только строго обязательно, но и критически

важно для нашего успеха. Мировые законы и нормативные требования очень сложные, подвергаются постоянным изменениям и часто варьируются в зависимости от страны. Именно поэтому каждый из нас должен изучить законы, нормативные требования и положения политики компании, применимые к индивидуальной работе каждого, и следовать им. В случае возникновения вопросов необходимо обращаться к данному руководству. Каждый из нас должен быть честным и готовым оказать содействие в проведении компанией или для компании какого-либо расследования в отношении возможных нарушений законов, нормативных требований или положений политики компании. Отказ от содействия может послужить причиной применения дисциплинарного взыскания, включая прекращение трудовых отношений.

## Защита репутации компании

Хорошая репутация компании за ведение дел открыто и в соответствии с этическими нормами выгодна для всех нас. Эти дорогостоящие активы компания приобрела за счет должного поведения своих сотрудников в прошлом и настоящем. На всех нас лежит ответственность поддерживать и совершенствовать это наследие в ходе выполнения своих ежедневных поручений.

## Уважение положений Кодекса

Все сотрудники на каждом иерархическом уровне компании должны придерживаться высоких стандартов этического поведения, отраженных в нашем Кодексе. То есть все рабочие, должностные лица, директора и те, кто ведет дела от имени компании Medtronic, а именно подрядчики, консультанты и дистрибьюторы. Где бы мы ни вели дела, мы являемся представителями нашей компании и должны придерживаться этических стандартов компании во всех сферах работы.

## Почему важно задавать вопросы

Мы уверены, что действовать открыто значит всегда быть честными, ответственными людьми, которые без ошибок делают свое дело. Звучит очень просто, но на практике это может оказаться довольно сложно. Мы работаем в очень сложной сфере и можем попасть в ситуации, когда перед нами будут стоять неясные или противоречивые цели.

Каждый раз, когда вы не уверены в том, что ваши действия законны и удовлетворяют требованиям нашего Кодекса, задавайте вопросы. В зависимости от обстоятельств вы можете задать вопрос коллеге, вашему менеджеру или супервайзеру, специалисту отдела кадров или кому-нибудь из вашего юридического отдела или отдела нормативно-правового соответствия. Во многих странах вы также можете задать вопрос или выразить опасение анонимно по телефонной линии «Voice Your Concern». Задавайте вопросы каждый раз, когда не уверены в правильности своих действий.

## Выражение опасений

Очень важно сообщать о возможных незаконных, неэтичных или сомнительных действиях. Это обеспечит защиту наших пациентов, коллег, личной и профессиональной репутации, а также репутации компании Medtronic. Вы должны свободно и без сомнений задавать вопросы и выражать опасения — честно, искренне и без злого умысла.

Если вы чувствуете, что в определенной ситуации произошло нарушение нашего Кодекса или любого из применимых законов и постановлений, вы обязаны немедленно доложить об этом. Это может помочь нам предотвратить должностное преступление в правовых или этических вопросах или вовремя затормозить дальнейшее усугубление ситуации.

Все сообщения о возможном ненадлежащем поведении воспринимаются с полной серьезностью. Рассматривается каждое сообщение, чтобы убедиться, что дальнейшее расследование оправдано, и определить, какие ответные действия необходимо предпринять. Расследование каждого дела ведется беспристрастно, грамотно, честно, открыто, своевременно, тщательно и конфиденциально. Компания Medtronic уважает права всех сторон, вовлеченных в потенциальное должностное преступление, и будет осторожно решать все возникающие проблемы. Никто никогда не будет заранее признан виновным. По возможности, на основании существующих правовых ограничений, компания сообщит вам, необходимо ли проводить расследование по делу, о котором вы доложили и удалось ли решить возникшую проблему.

## Телефонная линия «Voice Your Concern»

Желательно задавать вопросы или сообщать о своих опасениях в личных беседах со специалистами своего отдела, региона или подразделения. Местные ресурсы часто оказываются ближе всех к проблеме, могут предоставить ценную информацию и быстро отреагировать. Выбор способа зависит от характера вопроса, вашего самочувствия во время этого процесса, участников, а также местных или региональных законов и норм. Некоторым из вас будет проще задать вопрос или выразить опасение вне рабочего пространства конфиденциально или анонимно. Вы можете позвонить на телефонную линию корпорации Medtronic «Voice Your Concern», которая позволит вам задать вопрос или выразить опасение анонимно в большинстве стран, по телефону 1-800-488-3125 или разместить ваше заявление на веб-странице «Voice Your Concern».

## Обязательство не принимать ответных мер

Компания Medtronic запрещает применения ответных мер по отношению к любому, кто из лучших побуждений задает вопросы или выражает опасения. К любому, кто участвует в принятии ответных мер против лица, задавшего вопрос или выразившего свои опасения, будет применено дисциплинарное взыскание, включая прекращение трудовых отношений, независимо от занимаемой данным лицом должности или положения в компании.

## Вопрос:

Тереза конфиденциально выразила опасение своему супервайзеру касательно тестирования качества, проводимого на ее производственной линии. Она беспокоится, что качество продукта и безопасность пациентов могут оказаться под угрозой. В течение последующих недель она заметила, что ее руководитель стал к ней слишком требовательным и строгим. Недавно она узнала, что ее собираются перевести на другую производственную линию с графиком работы во вторую смену, что для Терезы неприемлемо из-за семейных обстоятельств. Что делать Терезе?

## Ответ:

Если Тереза уверена, что эти действия являются ответной мерой на то, что она выразила опасение, она должна незамедлительно связаться с сотрудником отдела кадров, юрисконсультom компании Medtronic, руководителем подразделения или региональным руководителем, специалистом по этическим процедурам и корпоративной политике Medtronic, либо воспользоваться телефонной линией «Voice Your Concern». Компания Medtronic не потерпит неподобающего обращения с сотрудниками, спрашивающими совета, выражающими опасения или докладывающими о своих подозрениях, касающихся недобросовестного выполнения кем-то своих должностных обязанностей. Тереза поступила правильно. Мы должны стремиться к созданию и поддержанию культуры, поощряющей подобное поведение.



## II. Взаимоотношения с коллегами

Наше стремление облегчать боль, восстанавливать здоровье и продлять жизнь приобретает больший смысл, когда мы работаем в атмосфере, где ценятся наши взаимоотношения друг с другом. Мы должны заботиться о благополучии наших коллег и разделять ответственность за создание безопасной рабочей атмосферы, основанной на взаимном доверии и уважении.

### Благополучие сотрудников

Наша компания вкладывает огромные ресурсы в наш персональный и профессиональный рост. Наше физическое и эмоциональное благополучие влияет на нашу рабочую обстановку, а также представляет важность для достижения компанией Medtronic успеха. Система корпоративных ценностей основана на благополучии сотрудников. Отчасти под благополучием сотрудников имеется в виду, что каждый из нас ценится за свой вклад в работу компании и испытывает чувство принадлежности к нашей компании. Это значит, что мы получаем своевременное и справедливое вознаграждение за нашу работу и профессиональное развитие. Предоставляя сотрудникам огромное разнообразие услуг, наша компания поддерживает высокий уровень честности и уважения.

### Здоровая и безопасная рабочая среда

Важнейший ресурс нашей компании — наши сотрудники. Следовательно, наш успех зависит от того, сможем ли мы поддерживать здоровые и безопасные условия для всех сотрудников. Под этими условиями подразумевается рабочая среда, в которой отсутствует дискриминация, насилие, жестокость, а также лица, злоупотребляющие алкоголем и наркотиками. На всех нас лежит обязанность создавать здоровые и безопасные рабочие условия.

### Охрана окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности

Обеспечение здоровья и безопасности сотрудников, а также защита окружающей среды является важнейшим приоритетом для всех подразделений нашей компании. Мы постоянно должны стремиться предотвращать случаи получения производственных травм, возникновения заболеваний у сотрудников и выброса вредных веществ в окружающую среду путем:

- соблюдения всех применимых законов и нормативных требований касательно окружающей
- соответствия нормам и процедурам компании Medtronic «Указания по охране окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности» (EHS) на всех этапах производства;
- сообщения обо всех корректирующих и превентивных мерах, контроля за их исполнением и развитием;
- соблюдения безопасности и проявления ответственности, в соответствии с «Указаниями по охране окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности»;
- принятия всех возможных мер безопасности при работе с опасными веществами и управлении машинами и оборудованием; а также
- работы над тем, чтобы снизить вероятность получения производственной травмы и загрязнения окружающей среды.



Вы должны незамедлительно доложить о поведении или поступках, представляющих угрозу для вашей безопасности и окружающей среды.

*Для получения дополнительной информации свяжитесь со специалистом по охране окружающей среды, здоровья и безопасности жизнедеятельности.*

### **Вовлечение**

Мы ценим многообразие новаторских идей, поступающих от нашего персонала всех полов, возрастов и рас. Извлекая выгоду из наших многочисленных перспектив, прошлой истории и опыта, мы достигаем успеха и продвижения. Чтобы лучше служить на благо заинтересованным лицам, наша компания поощряет открытое представление идей и вежливое общение.

Мы нанимаем сотрудников и предлагаем повышение тем, кто уже у нас работает, основываясь на индивидуальных качествах и профессионализме людей. Но мы никогда не сделаем этого, основываясь на таких отличительных признаках (помимо прочего), как раса, религиозные убеждения, пол, цвет кожи, этническая или национальная принадлежность, возраст, наличие группы инвалидности, сексуальная ориентация, гендерная самоидентификация и (или) самовыражение или семейное положение. Наша компания не потерпит любого проявления дискриминации по этим или другим признакам, защищаемым законом.

## **Вопрос:**

Лука занимает должность главы представительства. Ему необходимо повысить одного из членов своей команды, с целью заменить ушедшего на пенсию сотрудника. Он полагает, что, раз Дэвиду исполнилось 50, и он готов уйти на пенсию, а Елене всего 35, и она еще долгие годы сможет работать в Medtronic, будет разумно предложить повышение Елене. Кроме того, Medtronic будет вкладывать деньги в обучение сотрудника, получившего повышение, и Лука предпочитает, чтобы эти деньги были вложены не зря. Это разумное решение с его стороны?

## **Ответ:**

Нет. Лука принял это решение, заостря внимание на возрасте сотрудников. Подобная дискриминация незаконна, противоречит нашим ценностям и является категорически неприемлемой. Лука, являясь руководителем, показывает пример неправильного поведения, тем самым ставя под угрозу себя и нашу компанию. Кроме того, из-за узости своих взглядов Лука может стать препятствием для успешной работы команды его сотрудников. Что касается приема на работу, Лука должен принимать решения, касающиеся повышения сотрудников, основываясь на индивидуальных качествах и профессионализме человека, а не на отличительных признаках, защищаемых законом.

### **Проявление агрессии**

Мы должны поддерживать рабочую атмосферу, полную доверия и уважения, в которой не будет места для любой формы незаконного преследования или оскорбительного поведения. Подобное поведение отрицательно влияет на рабочую атмосферу и продуктивность сотрудников, а также противоречит корпоративным ценностям в отношении честного и уважительного отношения к тем, кто вносит вклад в работу компании, и всем остальным. Мы не потерпим и не допустим участия в действиях, запрещенных нашей Политикой в отношении агрессивного поведения и других форм оскорбительного поведения.

### **Предотвращение случаев насилия на работе и сообщение о них**

В компании Medtronic мы поддерживаем такую рабочую атмосферу, в которой нет места физическому запугиванию, угрозам насилия, жестокому обращению и применению оружия любых видов. Если вам кажется, что имел место случай применения или угрозы применения жестокости на рабочем месте, немедленно сообщите о своих подозрениях вашему руководителю, специалисту из отдела кадров или специалисту из отдела по обеспечению конфиденциальности и безопасности. Если вы считаете, что вам или кому-то из сотрудников компании грозит опасность, поступайте в соответствии с аварийным протоколом, связавшись с местными правоохранительными органами и (или) уведомив диспетчерский центр Medtronic. Затем, в соответствии с внутренним распорядком, свяжитесь со специалистом отдела по персоналу, вашим менеджером, супервайзером или другим представителем руководства.

*Более детальная информация содержится в Политике обеспечения безопасности на рабочем месте.*

### **Злоупотребление алкоголем и наркотиками**

Для вашей безопасности и безопасности остальных сотрудников вы не должны исполнять свои должностные обязанности, находясь под воздействием вредных веществ. Под вредными веществами подразумевается алкоголь, незаконные наркотические вещества и медикаменты, которые используются не по рецепту, либо которые оказывают влияние на вашу способность исполнять свои обязанности должным образом. Никто не вправе хранить, употреблять, предлагать или распространять наркотические или другие вещества, распространение которых контролируется законом, на территории компании.

Для вашего блага, пожалуйста, обратитесь в Программу помощи сотрудникам Medtronic (MEAP), если вы страдаете наркотической или алкогольной зависимостью. MEAP — это бесплатная и конфиденциальная программа для оказания поддержки сотрудникам компании Medtronic, у которых есть личные проблемы или проблемы на работе, и их семьям.

### Вопрос:

Дэниел подслушивает хвостовство одного из членов команды о получении компенсации от компании за личные расходы. Позже Даниэль делится своими опасениями наедине со своим менеджером Камиллой. Камилла внимательно слушает и хвалит Дэниела за его смелость в решении проблемы. Что ей делать дальше?

### Ответ:

Заверив Дэниела, что его проблема будет решена, Камилла должна усилить это обвинение в мошеннических действиях в ее комплаенс или юридический отдел для расследования. До тех пор, пока факты не будут поняты, Камилла должна быть осторожна и поддерживать высокий уровень конфиденциальности. Несмотря на то, что она, возможно, не сможет предоставить подробности расследования, Камилла должна оставаться на связи с Дэниелом, чтобы заверить его, что она участвует в процессе. Будучи справедливой, объективной и отзывчивой к опасениям Дэниела, Камилла может создать доверительную среду, в которой Дэниел и другие люди будут чувствовать себя в безопасности, высказывая свои опасения, прежде чем они станут более серьезными проблемами.

## Защита частной жизни сотрудников

Мы уважаем и защищаем личную информацию всех предполагаемых, настоящих и бывших сотрудников. Если ваша работа предполагает работу с такой информацией, то вам необходимо:

- Знать и соблюдать стандарты доступа, использования, передачи, хранения и удаления личной информации сотрудников;
- Ограничить круг доступа к этой информации до уполномоченных лиц, официально запрашивающих данные для деловых нужд.

Если вам кажется, что конфиденциальная информация была непреднамеренно открыта для доступа или отправлена на чей-то электронный адрес, в СМИ или на жесткий носитель, свяжитесь со службой «STOP. THINK. PROTECT.» незамедлительно.

### 1. Что такое личная информация?

**Личная информация — это любая информация, которая может использоваться как самостоятельно, так и в купе с другой информацией для идентификации определенного индивидуума. Она включает в себя: имя человека, его домашний адрес, электронный адрес, дату рождения, номер водительского удостоверения, номера банковских счетов, паспортные данные, номер социального страхования в США или любой другой государственный идентификационный номер и прочие идентификационные данные.**

## Индивидуальная ответственность

У всех нас должна быть строгая трудовая дисциплина — честный трудовой день за честную заработную плату. Также мы должны рационально использовать ресурсы компании и ограничивать наши расходы до самых необходимых, соответствующих нашим деловым нуждам. Путешествуя или совершая покупки от имени Medtronic, мы должны ответственно управлять ресурсами компании.

Каждый человек, вне зависимости от занимаемой им должности, позиции или титула, может быть «Достойным лидером». Моделируя правильное поведение словами и действиями, вы обретаете возможность положительно влиять на общую атмосферу вашего подразделения и, более того, компании Medtronic. Следуя положительному примеру, вы имеете возможность подтолкнуть других к правильным действиям и помочь всем нам максимально выполнять нашу миссию.



## Ответственность менеджеров и супервайзеров

Менеджеры и супервайзеры должны моделировать и поощрять этическое и доброжелательное поведение на рабочих местах. Мы надеемся, что менеджеры и супервайзеры будут демонстрировать приверженность нашей миссии и Кодексу посредством своих слов и действий.

Менеджеры и супервайзеры также должны:

- следить за соответствующим поведением сотрудников и поощрять проявление личной ответственности у каждого из них;
- следить за тем, чтобы все сотрудники понимали и выполняли свои обязанности в соответствии с положениями Кодекса, политики компании и применимыми законами и нормативными требованиями;
- при оценке заслуг сотрудников учитывать их честность и степень соответствия существующим правилам;
- придерживаться политики «открытых дверей», чтобы их непосредственные подчиненные и остальные сотрудники не боялись задавать вопросы, выражать опасения и докладывать о возможных должностных преступлениях;
- удостовериться в том, что сотрудники, подрядчики и все остальные, кто задает вопросы или выражает опасения знают, что наша компания не потерпит применения ответных мер в любых формах по отношению к этим людям;
- передавать заданные сотрудниками вопросы и выраженные опасения соответствующим людям, а именно своему руководителю, специалисту службы корпоративной политики или юрисконсульту.



# III. Взаимоотношения с другими людьми

В целях выполнения нашей миссии мы должны открыто взаимодействовать с пациентами, клиентами и третьими лицами за пределами нашей компании. Мы делаем это, выстраивая честные отношения с людьми, соблюдая высокие этические стандарты и стандарты качества. Мы стремимся работать лишь с теми партнерами, которые соблюдают те же высокие стандарты, что и мы.

## Честное ведение дел

Мы обязаны поддерживать долгосрочные и продуктивные деловые отношения с каждым из наших клиентов. Каждый раз, общаясь со специалистами по медицинскому обслуживанию, пациентами, плательщиками и прочими клиентами, мы получаем возможность укрепить взаимоотношения с ними, демонстрируя преданность нашему делу, честность, порядочность и высокий уровень сервиса.

Мы также обязаны всегда честно вести дела со всеми представителями третьей стороны. Во время ведения нашего бизнеса мы предоставляем только честную и точную информацию и не позволяем себе поведения, противоречащего этическим нормам и закону. Мы не позволяем себе пренебрежения в адрес наших конкурентов и не делаем заведомо ложных заявлений касательно продукции наших конкурентов. Вместо этого мы делаем акцент на преимуществах нашей продукции и можем лишь осторожно и справедливо проводить сравнения нашей продукции с аналогичной продукцией наших конкурентов.

## Информация о конкурентах

Работа с информацией о конкурентах является неотъемлемой частью нашего бизнеса. Если для исполнения ваших должностных обязанностей вам необходимо получить или распространить информацию о конкурентах, вы должны запомнить следующие правила:

- используйте лишь уместные способы получения информации о конкурентах.
- собирая информацию о конкурентах, никогда не лгите и не искажайте факты о себе.
- если вы непреднамеренно получили какую-либо информацию о конкурентах, не копируйте ее и никому не передавайте. Незамедлительно доложите об этом вашему руководителю, специалисту службы корпоративной политики или юрисконсульту и следуйте их указаниям.
- никогда не нанимайте персонал с целью получить конфиденциальную информацию о третьих лицах.
- сообщите всем агентам, дистрибьюторам, поставщикам, консультантам и другим деловым партнерам о том, что они должны ознакомиться с настоящим руководством, прежде чем вести дела от имени нашей компании.

## Обязательства по качеству

Мы целиком и полностью стремимся быть непревзойденными в сфере обеспечения безопасности пациентов, качества продукции и надежности. Наша цель — стать самой надежной компанией в сфере продажи медицинских товаров и препаратов. Чтобы достичь этой цели, мы должны придерживаться всех законов, нормативных требований, правил и политики компании, а также стандартов безопасности и эффективности в сфере научных исследований, разработок, производства, распространения и мониторинга нашей продукции. Помимо того, что мы несем ответственность за качество предоставляемых нами медицинских товаров и препаратов, мы также обязываем наших поставщиков и дистрибьюторов нести ответственность за качество товаров и услуг, предоставляемых ими.

Каждый из нас должен задавать вопросы и выражать опасения по поводу ситуаций, когда качество и безопасность нашей продукции могут быть под угрозой. Мы также должны докладывать о проблемах с качеством товара, чтобы была произведена проверка его эксплуатационных качеств и приняты соответствующие корректирующие и превентивные меры. Если вы получили жалобу на какой-либо продукт компании Medtronic, вы должны незамедлительно доложить об этом в соответствующую службу по качеству.

*Для получения дополнительной информации посетите веб-сайт Global Quality.*

## Вопрос:

Во время тренировки по футболу своей дочери Питер завел разговор с матерью другого ребенка. Заметив логотип Medtronic на куртке супервайзера по распределению продукции, она спросила, работает ли Питер в компании Medtronic. Она поделилась с Питером историей своего старшего сына, который пользуется инсулиновой помпой для диабетиков производства компании Medtronic. Как должен отнестись к этому Питер?

## Ответ:

Каждые 3 секунды с помощью наших медицинских товаров и препаратов мы спасаем жизнь пациентам по всему миру. Вследствие этого сотрудники Medtronic нередко сталкиваются с пациентами или членами семей пациентов за пределами своего рабочего места. Если пациент сообщает Питеру о проблемах с качеством нашего товара, он обязательно должен немедленно доложить об этом в соответствующую службу по рассмотрению жалоб. Так должно быть всегда вне зависимости от того, как мы узнали о недовольстве пациента (в личной беседе, из социальных медиа или статьи в газете). Если вы не уверены, что то, что вы узнали, является жалобой на качество нашего товара, всегда придерживайтесь простого правила: сомневаетесь — доложите об этом.



## Общение с клиентами и пациентами

Мы несем ответственность за то, чтобы наше общение с клиентами и пациентами было безупречным и соответствовало этическим нормам. Мы не пытаемся повлиять на специалиста по медицинскому обеспечению, пациента или клиента, прибегая к нечестным методам стимулирования. Это значит, что мы не предлагаем клиенту деньги или другие выгоды в качестве награды за сотрудничество в прошлом или стимула для успешного сотрудничества в будущем. Мы будем твердо придерживаться наших Стандартов делового поведения, чтобы выстроить взаимоотношения, основанные на открытости, доверии и честности. Те из нас, кто взаимодействует с клиентами, должен знать, понимать и придерживаться наших Стандартов делового поведения и всех требований и правил, касающихся нашей работы. Для получения дополнительной информации, в том числе для прочтения Стандартов делового поведения, а также политики и требований нашей компании, посетите веб-сайт отдела по этическим процедурам и корпоративной политике.

### **2. Кто является нашими клиентами?**

**Нашими клиентами являются любые организации или лица, включая любого врача, сотрудника медицинского учреждения или медицинское учреждение, имеющие право покупать, сдавать в аренду, рекомендовать, использовать или организовывать покупку, аренду или прописывать продукцию Medtronic. С целью соблюдения Стандартов делового поведения, мы также считаем нашими клиентами любых лиц, работающих на клиента, членов семьи клиента и организации, с которыми связан наш клиент.**

## Вопрос:

Сара, помощник по административным вопросам, должна организовать поездку для наших клиентов, приезжающих из другой страны. Она знает, что их дорожные расходы и затраты на проявление делового этикета должны соответствовать нашим Стандартам

## Ответ:

Как и все сотрудники, взаимодействующие с клиентами, прежде чем принимать какие-либо решения в отношении клиентов, Сара должна ознакомиться с принятыми в данной стране Стандартами делового поведения, которые будут применимы к конкретным клиентам. Например, расходный лимит или необходимые в данной стране разрешительные документы. Если после этого у Сары останутся сомнения, она должна связаться со специалистом службы корпоративной политики в ее подразделении для получения более детальной информации. Она также должна убедиться в том, что местные деловые партнеры клиентов осведомлены о предстоящем событии.

## Инновации, основанные на сотрудничестве

Мы являемся мировым лидером в сфере медицинских технологий, и наша инновационная продукция приносит пользу миллионам пациентов во всем мире. Основанием нашей компании мы обязаны легендарному сотрудничеству Эрла Баккена с основателем кардиохирургии — доктором К. Уолтоном Лиллехаем. В дальнейшем новшества, появляющиеся за счет сотрудничества, позволят нам оставаться на первом месте в сфере передовых технологий для улучшения состояния пациентов, клиентов, систем здравоохранения и мировых сообществ и получения ими экономических благ.

## Проявление уважения к взаимоотношениям врачей и пациентов

Мы уважаем взаимоотношения, установившиеся у нас с пациентами и клиентами, а также их доверие к нам. Однако мы должны уделять еще большее внимание взаимоотношениям между пациентами и специалистами по медицинскому обслуживанию. Эти взаимоотношения также основаны на уважении, сотрудничестве и доверии. На врачах лежат моральные, этические и правовые обязательства ставить благополучие пациента выше собственной выгоды. Пациенты вправе ожидать этого от врачей. Наша работа ни в коем случае не должна ставить под угрозу открытость и честность взаимоотношений между пациентом и врачом..

## Какие права имеет пациент?

Законные права пациента различаются в зависимости от общих культурных и социальных норм данной страны или юрисдикции. Мы считаем, что все пациенты, вне зависимости от их географического месторасположения, имеют право на вежливое, уважительное, достойное и отзывчивое отношение, а также своевременное получение помощи. Мы считаем, что пациенты имеют право получать правдивую и сбалансированную информацию о нашей продукции, включая информацию о возможных рисках и выгодах. Мы считаем, что у пациентов есть право выбирать продукцию или метод лечения, которые наилучшим образом соответствуют их индивидуальным нуждам и состоянию здоровья, даже если это не будет продукцией компании Medtronic, и мы уважаем их решение. Мы также считаем, что у пациентов есть право на конфиденциальность, и мы готовы обеспечить безопасность их личной информации.



## Поддержка нашей продукции

Для того чтобы оставаться непревзойденными в своей преданности нашему делу, предоставлении высокого уровня сервиса и ответственном исполнении обязательств, некоторые из наших сотрудников в случае крайней необходимости предоставляют техническую поддержку нашей продукции в различных клинических условиях. А именно: обучают поставщиков медицинских услуг правильному использованию наших товаров и препаратов, а также должным образом общаются с пациентами под контролем и наблюдением поставщиков медицинских услуг. Эти сотрудники являются представителями нашей компании. Они не входят в состав больничного персонала и не занимаются предоставлением медицинской помощи.

## Продвижение нашей продукции

Одним из аспектов проявления внимания к взаимоотношениям врачей и пациентов является продвижение нашей продукции на основе уже утвержденной маркировки, а также продвижение и продажа нашей продукции в ходе открытого и честного диалога об эффективности, высоком качестве, безопасности и цене наших продуктов. Вся информация о наших медицинских товарах и препаратах, предоставляемая пациентам и клиентам, включая информацию о количестве имеющегося товара и его доставке, должна быть правдивой, сбалансированной и подтвержденной различными данными и отзывами. Все материалы, используемые для продвижения нашей продукции, должны тщательно проверяться и утверждаться в соответствующих инстанциях.

Закон обязывает нас гарантировать получение нашей продукцией утверждения в органах по надзору и контролю по всему миру. Поскольку процедуры утверждения продукции в каждой стране разные, мы должны следовать специфическим требованиям по сбыту, продаже и продвижению наших медицинских товаров и препаратов каждой данной страны.

## Конфиденциальность и безопасность данных о пациентах

В процессе осуществления нашей деятельности нам необходим доступ к разнообразной личной информации наших пациентов. Мы обеспечиваем конфиденциальность и безопасность данных наших сотрудников, соответственно пациенты и поставщики медицинских услуг ожидают, что мы будем осуществлять доступ, использование, передачу, хранение и удаление их личной информации безопасным путем и в соответствии с применимыми законами и нормативными требованиями.

*Дополнительную информацию вы найдете в Политике компании Medtronic о защите конфиденциальной информации.*

### Вопрос:

Марко, технический консультант, подслушивает разговор между коллегой и пациентом. В ходе поиска данных звонившего коллеги Марко замечает, что в том же городе есть еще три пациента с таким же именем. Затем коллега Марко просит пациента подтвердить свой почтовый адрес. Что не так?

### Ответ:

Коллега Марко правильно попросил пациента подтвердить его. Прежде чем предоставить какую-либо информацию, но не должен был раскрывать, что в том же городе есть еще три пациента с таким же именем. Марко должен объяснить своему коллеге, что это могло нарушить политику Medtronic и правила конфиденциальности данных пациентов и может потребовать последующих действий. Если Марко неудобно говорить напрямую со своим коллегой, то он должен обсудить свою проблему с менеджером или руководителем.



### Конфиденциальность данных о пациентах

В процессе выполнения нашей работы мы можем создавать, изменять и получать информацию об опыте использования пациентами наших товаров и услуг в различных сферах, включая:

- реестры пациентов;
- контакт-центры;
- клинические исследования;
- проверки качества продукции;
- научные исследования и разработки;
- техническую поддержку;
- маркетинг (социальные медиа).

Мы обязаны обращаться с информацией о пациентах:

- обеспечивая ее безопасность в соответствии с применимыми законами;
- соответственно ожиданиям наших клиентов;
- оказывая почтение к готовности наших пациентов доверить нам конфиденциальную информацию для ее использования в проведении контроля за качеством, безопасностью и эффективностью наших медицинских аппаратов и препаратов.

### Обеспечение безопасности данных о пациентах

Наша компания придерживается соответствующих физических, технических и административных стандартов и правил безопасности, чтобы обеспечить защиту данных о пациентах. Мы должны осознавать важность правил обеспечения безопасности и конфиденциальности и придерживаться их. Нам позволено использовать лишь ту информацию о пациентах, которая необходима для выполнения наших должностных обязанностей, в соответствии с политикой нашей компании и применимыми законами.

Если вам кажется или вы уверены в том, что конфиденциальная информация была непреднамеренно передана третьим лицам или отправлена на чей-то электронный адрес, в СМИ или на жесткий носитель, свяжитесь со службой STOP. THINK. PROTECT. незамедлительно.

## Что такое информация о пациенте?

Наряду с информацией о сотрудниках, информация о пациенте — это любая информация, которая может использоваться как самостоятельно, так и вкуче с другой информацией для идентификации определенного индивидуума (например, имя, домашний адрес, город проживания, штат, данные подтверждающего личность документа, дата рождения). Это любая информация о состоянии здоровья, обеспечении медицинским обслуживанием или оплате за медицинское обслуживание, касающаяся конкретного человека. Также сюда входит информация о состоянии здоровья пациента, предоставляемых ему услугах, оплаченных им чеков, содержании медицинской карточки, а также информация по медицинской страховке.



## **Взаимоотношения с третьими лицами**

Чтобы вести дела и увеличивать количество целей, преследуемых нашей Миссией, компания Medtronic сотрудничает с третьими лицами. Мы ищем партнеров, которые разделяют наши обязательства по качеству продукции, обеспечению эффективности затрат, проявлению отзывчивости, соблюдению прав и обязанностей человека, а также стремление к постоянному развитию. Мы стремимся вести открытое общение со всеми заинтересованными третьими лицами. В результате этого мы можем получить доступ к конфиденциальной информации о наших производителях, поставщиках и остальных деловых партнерах. Мы должны обеспечивать защиту этой информации и соблюдать все обязательства по контракту. В частности, защищать интеллектуальную собственность третьих лиц, такую как инновационные технологии и программное обеспечение, от раскрытия конфиденциальной информации, кражи, потери и злонамеренного использования.

### **3. What is a third party?**

**Третьи лица — это уже существующие или планирующие свое открытие организации и их представители, у которых мы закупаем товары и услуги (производители, поставщики, дистрибьюторы, консультанты, негосударственные организации [НПО] и инвестиционные компании).**

## IV. Взаимоотношения с руководством компании и акционерами

Успешное выполнение наших обязательств, обеспечение роста компании и достижение наших целей зависят от наших взаимоотношений с руководством компании и акционерами. Обеспечивая защиту активов компании и устанавливая высокие этические стандарты ведения бизнеса, мы повышаем уверенность наших акционеров и укрепляем наши позиции на рынке.

### Обеспечение безопасности наших активов

Средства, используемые нами в работе — наше рабочее место, материалы, оборудование и независимые поставщики услуг — должны использоваться для соответствующих целей бизнеса. Эти активы были накоплены посредством тяжелого труда наших сотрудников по всему миру. Каждый из нас несет ответственность за обеспечение защиты этих активов от кражи, потери, злонамеренного использования и растраты. Вам может понадобиться использование оборудования компании, такого как компьютеры или телефоны, для личного общения. Такое использование разрешено, если оно минимально, не мешает вашему рабочему процессу, не создает конфликта интересов и не приводит компанию к серьезным растратам.

### Наведение справок об инвесторах и СМИ

Как крупная компания мы должны на одинаковом уровне общаться с инвесторами, аналитиками, прессой и группами общественных интересов, придерживаясь всех применимых законов и политики нашей компании. Поэтому все запросы от различных учреждений, в том числе от инвесторов и финансовых аналитиков, должны направляться в отдел по взаимоотношениям с инвесторами.

Аналогично запросы от СМИ и членов общественных организаций должны направляться в отдел по связям с общественностью.

### Конфиденциальная и частная информация

Открытый и эффективный обмен информацией о нашей компании чрезвычайно важен для нашего успеха. Информация, касающаяся наших деловых операций, всегда конфиденциальна и является ключевой для поддержания нашего конкурентного преимущества. Распространение конфиденциальной информации за пределами компании Medtronic может серьезно навредить нашим интересам. Следовательно, на всех нас лежит ответственность обеспечить безопасность информации нашей компании. Работая с конфиденциальной информацией, мы должны:

- убедиться, что никто не подслушивает разговор, содержащий секретную информацию;
- обеспечивать безопасность секретных документов;
- проявлять бдительность, чтобы наши мобильные телефоны и другие карманные устройства не были украдены или утеряны, и никогда не оставлять устройства без присмотра.

Если вам кажется или вы уверены в том, что конфиденциальная информация была непреднамеренно передана третьим лицам или отправлена на чей-то электронный адрес, в СМИ или на жесткий носитель, свяжитесь со службой STOP. THINK. PROTECT. незамедлительно.

Конфиденциальная информация — это информация, которая известна и доступна не всем. Эта информация включает в себя технические секреты и данные, секреты производства, бизнес-планы, маркетинговые программы и программы обеспечения сбыта, данные об объемах продаж, а также информацию, касающуюся слияний и поглощений, дробления акций, изъятия капиталовложений, лицензионной деятельности и изменений в верхних эшелонах управления.

## Интеллектуальная собственность

Интеллектуальная собственность нашей компании является одним из наиболее ценных наших активов, и мы непрерывно вкладываем средства в ее развитие. Мы защищаем интеллектуальную собственность нашей компании, обеспечивая патентную охрану, охрану товарных знаков и секретов производства, а также принимая все меры предосторожности для предотвращения ненадлежащего разглашения, использования или утери данной информации. Мы решительно отстаиваем наши права на эти активы. Мы также уважаем права на интеллектуальную собственность других.

Интеллектуальная собственность (ИС) включает в себя патенты, секреты производства, товарные знаки, авторские права, права на проектирование, особенности упаковки товара, логотипы, особенности изготовления товара, фото- и видеоматериалы, имена и фотографии сотрудников и другую нематериальную промышленную или коммерческую собственность.

## Полезные советы от Medtronic

Следите за своим окружением и общением в рабочей обстановке и за пределами компании Medtronic. Соблюдайте осторожность при обсуждении секретной информации в разговоре по мобильному телефону или в общении с коллегой в общественных местах, таких как лифты, аэропорты и рестораны — люди склонны разговаривать по мобильному телефону громче, чем при разговоре с глазу на глаз. Не оставляйте документы, содержащие секретную информацию, в местах, где неуполномоченные лица смогут прочитать их содержание, в том числе в незакрытом ящике вашего рабочего стола или в копировальной машине.



## Социальные медиа

Прислушиваться к нашим внутренним и внешним заинтересованным лицам, учиться у них и налаживать контакты с ними, используя разнообразные инструменты, такие как блоги, социальные сети и чаты. Это очень полезные ресурсы, но и здесь существуют риски.



Мы должны использовать социальные медиа должным образом, проявляя ответственность и соблюдая этические нормы. Социальные медиа — это публичные ресурсы, где может быть опубликована исключительно неконфиденциальная информация о нашей компании. Пользуясь социальными медиа, всегда рассматривайте опубликованную там информацию как постоянную, даже если через некоторое время вы удалите ее или заявите о ее ненадежности. Для вашего благополучия и благополучия остальных сотрудников внимательно просмотрите каждое сообщение, прежде чем его опубликовать. Ограничьте количество публикуемой вами информации личного и делового характера, будьте внимательны и осторожны.

*Для получения дополнительной информации посетите сайт службы STOP. THINK. PROTECT.*

## **Финансовая безупречность**

Наши акционеры зависят от нашей честности и открытости, особенно в вопросах финансового состояния или стабильности нашей компании. Чрезвычайно важно, чтобы мы всегда вели нашу отчетность честно, соблюдая этические нормы. Здесь учитываются все аспекты нашей финансовой деятельности: как мы расходует средства, производим финансовые операции, как ведем отчетность и документацию и удовлетворяем ли свои глобальные финансовые потребности.

## **Вопрос:**

Мэри, инженер, получила телефонный звонок от студента, который проводит исследование в области, близкой к теме последнего рабочего проекта Мэри. Мэри догадывается, что студент, скорее всего, знает о ее проекте, потому что она опубликовала его на личной странице в одной из социальных сетей. Она гордится своей работой и хочет помочь студенту. Стоит ли Мэри предоставлять студенту информацию по своему проекту?

## **Ответ:**

Мэри не может предоставлять детальную информацию по своему проекту кому-либо, кто не является сотрудником компании Medtronic, если эта информация является внутренней, конфиденциальной или секретной информацией нашей компании. Мэри должна проявлять предельную осторожность, публикуя информацию, связанную с делами нашей компании на своей странице в социальных сетях, поскольку это может противоречить интересам компании. Конкуренты регулярно проводят поиск подобной информации в интернете, а затем убеждают ничего не подозревающих сотрудников поделиться дополнительной информацией. Далее вся полученная информация складывается воедино, и конкуренты получают наши засекреченные проекты, дела и планы. Если Мэри опубликовала какую-либо внутреннюю информацию, она должна незамедлительно доложить о своем нарушении в службу STOP. THINK. PROTECT.

### **Тщательное составление отчетности**

Мы должны быть уверены в том, что финансовая информация нашей компании является точной и полной. Этого от нас ожидают среди прочих наши акционеры и сотрудники регулирующих органов. Отчеты, создаваемые нами при выполнении ежедневных должностных обязанностей, оказывают значительное влияние на финансовую информацию, которую наша компания выставляет на всеобщее обозрение, а также на принимаемые нами решения. Управляющий персонал и финансовые инспекторы, участвующие в процессе подготовки и публикации финансовой информации, должны знать и соблюдать наши Стандарты публикаций.

### **Делопроизводство**

Учетные документы и отчетность должны быть полными и правдивыми. Все бухгалтерские счета компании и отчетности, созданные на основе этих счетов, должны быть представлены в соответствии со всеми применимыми законами и основными стандартами бухгалтерского учета, а также с Финансовым руководством компании Medtronic. Мы должны хранить все учетные записи, необходимые с юридической точки зрения, а также сохранять всю остальную отчетность в соответствии с нашей политикой хранения документации.

### **Фальсификация документов**

По тому, насколько тщательно мы ведем отчетность, можно определить степень нашей честности и искренности. Мы всегда публикуем точную информацию о наших средствах и активах и ведем запись всех сделок. Мы ведем все записи в однотипных журналах, в которых нет ложных или выдуманных данных.

## **Конфликт интересов**

Конфликты интересов возникают, когда действия или личные интересы нас самих или наших близких вступают в конфликт с основными интересами нашей компании. При выполнении своих должностных обязанностей в компании мы должны ставить основные интересы компании Medtronic выше своих собственных. То есть избегать возможных или назревающих конфликтов интересов. Со стороны все кажется просто, но огромное количество разнообразных ситуаций, в которых может возникнуть конфликт интересов, все усложняют. Подарки и деловой этикет, внешние перспективы и личные взаимоотношения — это лишь некоторые ситуации, в которых может возникнуть проблема конфликта интересов.

### **Подарки и деловой этикет**

Помимо того что подарки и деловой этикет могут поставить под сомнение открытость наших взаимоотношений с клиентами, они также могут вызвать реальный или возможный конфликт интересов в ходе наших взаимоотношений с третьими лицами. Несмотря на то что в некоторых ситуациях проявление делового этикета (например, предоставление угощений и развлечений) вполне уместно, мы должны руководствоваться здравым смыслом во избежание реальных или возможных конфликтов интересов. Мы никогда не должны использовать подарки или предоставляемые развлечения в личных целях. Подарки и развлечения могут предоставляться лишь в определенных случаях и должны быть предварительно утверждены вашим руководителем.

## Вопрос:

Йен, местный представитель, на протяжении последнего года навещал одну из пациенток и обнаружил, что у них много общих интересов. Врач пациентки предложил им проводить вместе свободное от работы время. Подобное общение может привести к романтическим отношениям. Что делать Йену?

## Ответ:

Сотрудники местных представительств проводят много времени с клиентами, и установление между ними личных взаимоотношений — частое явление. С романтическими отношениями с клиентами дело обстоит несколько сложнее. Помимо всего прочего, это может отрицательно повлиять на взаимоотношения между врачом и пациентом, вызвать опасения у врачебной бригады и привести к конфликту интересов. Если Йен заинтересован в дальнейшем развитии романтических отношений с пациенткой, он должен доложить о сложившейся ситуации своему руководителю или специалисту отдела кадров и обсудить возможные варианты решения данного вопроса, например, можно сменить регион работы.

### *Внешние перспективы*

Мы выполняем нашу Миссию, ответственно исполняя наши рабочие обязательства перед компанией Medtronic. Следует избегать таких внешних перспектив, как возможность приема на работу в другую компанию. Это отрицательно влияет на исполнительность и вызывает конфликт интересов.

### *Личные взаимоотношения*

Мы не должны позволять нашим личным взаимоотношениям отрицательно влиять на наш рабочий процесс. Принимать деловые решения с целью оказать содействие члену семьи, романтическому партнеру или близкому другу — это неправильно и противоречит нашим корпоративным ценностям. Решения должны приниматься по существу, а не для блага ваших знакомых.

*Более подробную информацию и примеры касательно конфликтов интересов вы сможете найти на сайте отдела по этическим процедурам и корпоративной политике. Если вы не уверены, является ли ситуация или разговор конфликтом интересов, прочитайте Политику нашей компании в отношении конфликта интересов. Если после этого у вас останутся вопросы, свяжитесь с вашим руководителем, юрисконсультантом или специалистом службы корпоративной политики.*

# V. Взаимоотношения с сотрудниками регулирующих органов

Наша репутация честной, преданной своему делу, порядочной компании, призванной служить людям, зависит и от наших нравственных взаимоотношений с сотрудниками государственных регулирующих органов.

## Клинические исследования

Мы обязаны обеспечивать безопасность, конфиденциальность и благополучие пациентов, добровольно участвующих в наших клинических испытаниях. Мы выполняем нашу Миссию, придерживаясь высоких этических, научных и клинических стандартов во всех проводимых нами научных исследованиях. Наши клинические исследования разработаны и проводятся в соответствии с:

- международно признанными этическими принципами;
- местными законами и нормативными требованиями;
- признанными медицинскими и этическими стандартами;
- дополнительными требованиями, выдвинутыми исследовательскими центрами или ведомственным комитетом по этике.

Мы уважаем культуру, законы и нормативные требования тех стран, где проводим исследования. Мы должны придерживаться этических принципов при проведении клинических исследований, а также принципов предоставления точной и правдивой отчетности, интерпретации и проверки наших клинических данных и результатов.

## Регулятивные вопросы

Чтобы быть уверенными в том, что у наших пациентов, которым помогает наша продукция, есть к ней доступ, мы должны соблюдать местные регулятивные требования. Сюда относятся: получение соответствующих утвердительных и регистрационных документов для выхода на рынок, должный маркировочный контроль и прочие требования государственных учреждений. Мы также заинтересованы в поддержании открытых, конструктивных и профессиональных взаимоотношений с сотрудниками регулирующих органов в вопросах регуляторной политики и подачи документов.

## Честная конкуренция и антимонопольное законодательство

Законы о конкуренции (иными словами — антимонопольное законодательство) обеспечивают поле с равными условиями игры для всех предприятий и позволяют нам получать честную выгоду. Они поддерживают открытую и честную конкуренцию и запрещают подписание соглашений и выполнение действий, несправедливо сдерживающих торговлю. Эти законы гарантируют, что операции на рынках товаров и услуг будут проводиться на конкурентной основе и условиях, одинаково выгодных для покупателей и продавцов.



Действия, которые будут считаться нарушением этих законов, не обязательно должны быть отражены в фактическом или письменном соглашении между конкурентами. Нарушением законов будет считаться такое поведение человека, как обмен информацией о ценообразовании или другими конфиденциальными данными, касающимися условий проведения коммерческих операций, с конкурентами. Чтобы защитить себя и нашу компанию, не обменивайтесь конфиденциальной информацией с конкурентами. Если конкурент пытается вовлечь вас в беседу, касающуюся вопросов незаконной конкурентной борьбы, немедленно прекратите разговор и доложите о нем в юридический отдел. Законы о конкуренции довольно сложны и различаются в зависимости от страны, поэтому следует обратиться за советом к юрисконсульту Medtronic, если у вас возникнут вопросы.

#### **4. Несколько примеров незаконного взаимодействия с конкурентами**

- **Заключение с конкурентами договоренности о фиксировании цен или об определенных условиях торговли.**
- **Распределение рыночных долей между конкурентами.**
- **Заключение соглашения с конкурентами об отказе ведения дел с определенным клиентом.**
- **Заключение соглашения с конкурентами об отказе ведения дел с определенным клиентом.**

### **Вопрос:**

Находясь в качестве представителя компании Medtronic на важной медицинской конференции, Карен столкнулась со Стивом и Бет, которые работают на фирму-конкурента Medtronic. Во время обсуждения одной из инновационных технологий, представленной на конгрессе, Бет пошутила, что ее компании придется сильно снизить цену своей продукции и начать продавать свою продукцию в торговых автоматах, чтобы остаться конкурентоспособной. Что должна ответить Карен на это?

### **Ответ:**

Карен должна отказаться от обсуждения этой темы и завершить разговор. Торговые выставки и конференции созданы для поощрения социального взаимодействия и неформального общения. Именно такие неформальные и отвлеченные разговоры с конкурентами могут вызвать проблемы, если начнется обсуждение ненужных тем. Даже шутка на запрещенную тему, например насчет маркетинговых или ценовых стратегий, может быть неправильно воспринята как нарушение законов о конкуренции.

## Борьба с коррупцией

Коррупция подрывает наши принципы открытости и нашу репутацию. Ее наличие противоречит нашей Миссии, общим ценностям и долгосрочным планам на успех. Наша компания достигла успеха благодаря квалифицированности и ценности наших сотрудников, высокому качеству предоставляемых нами товаров и услуг, а также тому, что мы действительно помогаем облегчить боль, восстановить здоровье и продлить жизнь. Мы не позволим коррупции руководить нашим бизнесом. Она не только ставит под угрозу наши долгосрочные цели, но и подвергает риску наших пациентов.

### **Взятничество**

Чувство уважения к нашим заинтересованным лицам и наше стремление вести бизнес открыто никогда не позволят нам предложить взятку, незаконное вознаграждение или откат. Мы не предлагаем ценные подарки с целью стимулирования или вознаграждения клиента за дачу рекомендаций в отношении наших товаров и услуг, а также их использование, распространение или покупку. Кроме того, мы не станем платить за несправедливое присвоение преимуществ на рынке ни в одной из сфер нашего бизнеса, будь то утверждение продукта, торговля, научные разработки, лицензирование товара или наем сотрудников.

## **5. Что такое взяточничество?**

**Взяточничество — это предложение, передача, получение или требование о получении какой-либо ценности с целью незаконно повлиять на кого-либо.**

**Помните: мы не имеем права нанимать третьих лиц для выполнения обязанностей, запрещенных для выполнения нами самостоятельно** Мы несем ответственность за нарушение антикоррупционного законодательства, даже если мы не знали, но должны были знать о том, что наш агент, дистрибьютор или любое другое третье лицо, действующее от нашего имени, незаконно предлагали деньги государственному должностному лицу.

### **Подарки государственным должностным лицам**

Мы гордимся тем, что ведем дела честно и открыто, поэтому мы никогда не должны предпринимать неуместных попыток повлиять на решение должностного лица. Мы не должны предлагать незаконные подарки государственным должностным лицам или сотрудникам государственных предприятий. В каждой стране свои стандарты для определения номинала подарков и развлечений. Прежде чем предлагать кому-либо какую-либо ценность, ознакомьтесь с местными стандартами и получите предварительное письменное разрешение от специалиста службы корпоративной политики в данной стране. Если у вас есть сомнения насчет того, допустим ли тот или иной подарок, свяжитесь со своим юридическим отделом или отделом корпоративной политики.

## Кто такие государственные должностные лица?

К государственным должностным лицам относятся государственные служащие федерального, государственного или местного уровня, кандидаты на политический пост и даже сотрудники государственных предприятий, таких как национальные или государственные медицинские учреждения. К государственным должностным лицам могут относиться поставщики медицинских услуг, работающие в правительственных или государственных больницах.



## Законы о безопасности и инсайдерская торговля

В каждой стране существуют принятые законы, запрещающие торговлю ценными бумагами на основе инсайдерской информации. Инсайдерская информация — это важная информация, недоступная широкой общественности. То есть это информация, которая еще не была представлена общественности и может повлиять на решение разумного инвестора. Периодически каждый из нас получает доступ к конфиденциальной информации о нашей компании (например, к неопубликованным данным об эффективности нашей коммерческой деятельности) или о деловых партнерах. Мы не имеем права покупать, продавать или отдавать в качестве благотворительности ценные бумаги,

основанные на этой информации. Также мы не можем давать рекомендации или обсуждать эту информацию с кем-то за пределами нашей компании. Это рассматривается как утечка инсайдерской информации и является нарушением законов об инсайдерской торговле.

*Более подробную информацию вы можете получить, прочитав Политику компании Medtronic в отношении инсайдерской торговли.*

## Международная торговля

Мы являемся крупной компанией, которая ежедневно участвует в международной торговле. Поскольку мы располагаемся в США, мы обязаны знать и соблюдать законы и нормативные требования США в отношении импорта и экспорта товаров, вне зависимости от того, в какой точке мира мы выполняем нашу работу. Мы должны знать и соблюдать законы и нормативные требования тех стран, из которых мы экспортируем и в которые импортируем продукцию. Эти законы и требования могут быть очень сложными, как и политика нашей компании.

### **Бойкоты и запрещенные страны**

Законодательство США запрещает содействовать бойкотам, проводимым одним населенным пунктом против другого, и требует, чтобы о любом запросе в помощи или поддержке подобным бойкотам было доложено правительству США. Мы не принимаем участия в несанкционированных бойкотах. Также законодательство США препятствует ведению торговли с запрещенными странами.

Если вы получили приглашение к участию в несанкционированном бойкоте или предложение вести торговлю с запрещенной страной, незамедлительно доложите об этом вашему руководителю или юридическому отделу. По вопросам касательно торгового законодательства или положений политики нашей компании свяжитесь с вашим руководителем, специалистом службы корпоративной политики (по импорту/экспорту) или специалистом юридического отдела.

## Что такое импорт?

Это любой материальный или нематериальный предмет, ввозимый в одну страну из другой.

## Что такое экспорт?

Это любой материальный или нематериальный предмет, вывозимый из одной страны в другую.

Данные определения верны вне зависимости от разновидности предметов (например, медицинское оборудование, программное обеспечение и техническая информация) или способа их транспортировки (например, по почте, переноской вручную или путем загрузки со страницы в интернете).

## Государственные проверки и расследования

Мы содействуем в проведении государственных расследований и отвечаем на запросы о предоставлении информации, а также мы защищаем юридические права компании Medtronic и ее сотрудников. Мы также сотрудничаем с государственными должностными лицами, которые могут проводить проверки наших учреждений или расследования в отношении наших действий. В ходе проведения расследований посоветуйтесь с юридическим отделом, прежде чем давать интервью, отвечать на вопросы, предоставлять документацию или обсуждать корпоративную политику. Все деловые контакты и документы, связанные с государственными запросами и прочими правовыми вопросами, включая сообщения о проведении расследования и судебных процессах, повестки в суд и запросы о предоставлении документов, должны быть незамедлительно переданы в юридический отдел.



## VI. Взаимоотношения с миром

В нашем взаимоотношении с миром мы поддерживаем роль сознательного гражданина. Гражданская ответственность включает в себя не только необходимость придерживаться высоких этических стандартов в ходе ведения бизнеса, но также и стимуляцию открытого доступа к системе здравоохранения, уважение прав человека, заботу об окружающей среде, лучшие трудовые отношения, благотворительность и волонтерство.

### Права человека и справедливые трудовые отношения

Мы стремимся, чтобы наше присутствие в каждом обществе, где нам приходится работать, оказало положительное воздействие. Мы соблюдаем основные права человека, следуя применимому местному трудовому праву, не принуждаем к работе и не позволяем детям работать на нашу компанию, наших производителей или поставщиков. Мы также соблюдаем все применимые законы, касающиеся заработной платы и рабочих часов, включая положения о минимальной заработной плате, переработке и максимальном количестве рабочих часов. Для получения дополнительной информации читайте Корпоративный устав Medtronic в отношении прав человека.

*Если у вас есть вопросы или опасения в отношении найма нами сотрудников, пожалуйста, свяжитесь с вашим руководителем, специалистом отдела кадров или юридического отдела.*

### Экологическая устойчивость

Мы осознаем, что между человеческим здоровьем и состоянием окружающей среды существует сильная взаимосвязь, и мы обязаны стремиться к улучшению благосостояния наших сотрудников, общества в целом и окружающей среды. Мы обязуемся:

- беречь природные ресурсы;
- сокращать выбросы парниковых газов в атмосферу;
- ликвидировать отходы производства;
- повторно использовать и перерабатывать материалы;
- закупать экологически предпочтительные продукты;
- вносить изменения, повышающие прочность, при постройке новых зданий и модификации помещений.

## Вопрос:

Компания Medtronic проявляет инициативу к охране окружающей среды и проводит оценку безопасности для экологии новых продуктов и технологических процессов. Сюда входят отсортировка вредных веществ и материалов, переработка отходов и загрязненной воды, контроль за выбросами в атмосферу, а также обеспечение плотности упаковки продукции, начиная со стадии разработки до процесса утилизации. Моя должность не позволяет мне принимать участие в крупных инициативах, о которых я прочитал на сайте Go Green for Life, и которые упомянуты в нашем Отчете о корпоративном гражданстве. Что я могу сделать для поддержания устойчивости окружающей среды и как могу поддержать наше стремление к ее охране?

## Ответ:

Каждый сотрудник несет ответственность за охрану окружающей среды, вне зависимости от того, как он это делает — участвуя в крупных акциях или проявляя личную инициативу, например, включая экономичный режим питания на компьютере, используя корзины для мусора, выключая освещение, когда в нем нет необходимости, или используя альтернативные транспортные средства. Даже подобные мелочи, которые будет делать каждый из нас, могут оказаться серьезным вкладом в улучшение состояния окружающей среды.

## Политическая деятельность

Одним из аспектов участия в общественной жизни является политическая вовлеченность. Наша компания поощряет развитие разумной государственной политики, поддерживающей нашу миссию. В определенных обстоятельствах наша компания может оказать поддержку политическим кандидатам или группам интересов. Наша компания поощряет сотрудников к личному участию в политических процессах, включая волонтерскую деятельность, внесение взносов в пользу политических кандидатов и прочие действия, выбранные сотрудниками в соответствии с их личными убеждениями и ценностями.

Крупные корпорации обязаны тщательно придерживаться строгих законов в отношении политических пожертвований. Поэтому ваше личное участие в политических процессах не должно быть ложно представлено как деятельность, одобренная компанией Medtronic. Запросы от имени политических партий и кандидатов, а также какие-либо действия, осуществляемые в рабочее время и на территории нашей компании, должны быть предварительно утверждены нашим главным исполнительным директором или главным юрисконсультантом.

*Для получения дополнительной информации прочитайте Политику в отношении политических пожертвований компании Medtronic или свяжитесь с вашим юридическим отделом.*

## Международная благотворительность

Наша миссия призывает нас быть положительными корпоративными гражданами в обществе, где мы живем и работаем. Тщательное распределение времени, денег и таланта является частью наших непоколебимых обязательств как граждан мира. Благодаря благотворительной программе Medtronic и прочим дотациям и пожертвованиям, миллионы людей во всем мире получают расширенный доступ к системе здравоохранения.

Наша компания также предлагает нам множество способов оказать помощь обществу посредством волонтерской работы и предоставления квалифицированных услуг. Кроме того, для подтверждения нашего стремления отдавать, благотворительная программа Medtronic выделит денежные средства компетентным благотворительным программам, которые поддерживаем мы как сотрудники.



## VII. Ваши ориентиры

Некоторые этические вопросы легко решить, а затем определить верный порядок действий. Однако некоторые ситуации вызывают затруднения. Не все ситуации представляются в черном или белом цвете, некоторые из них окрашены различными оттенками серого. В данном разделе содержится информация, которая поможет вам ориентироваться в затруднительных ситуациях.

### Важность культуры этики и открытости

Культура этики и открытости очень важна, потому что, согласно нашей Миссии, у нас есть обязательства перед пациентами, клиентами, коллегами, акционерами, сотрудниками регулирующих органов, поставщиками, производителями и обществом. Наша Миссия возлагает большие надежды на этическое поведение, не допускающее преступлений против закона. Наша Миссия буквально является причиной, по которой мы каждый день приходим на работу. Работая сообща в целях поддержания и укрепления нашей этической культуры, мы обретаем множество преимуществ.

- мы получаем удовлетворение от правильных поступков
- мы защищаем наших клиентов и пациентов, которым приносят пользу наши продукты.
- мы увеличиваем наше конкурентное преимущество, делая качество наших товаров и услуг отличным от аналогичных товаров и услуг наших конкурентов.
- работа в компании Medtronic поднимает наш моральный дух и усиливает чувство гордости.

- мы вселяем уверенность в наших заинтересованных лиц, строго придерживаясь высоких этических стандартов.
- мы уверены, что компания Medtronic удерживает за собой хорошую репутацию.
- мы сводим к минимуму возможные нарушения закона и отрицательные последствия этого.

### Путь к правонарушениям

Правонарушители не всегда делают выбор между тем, что хорошо, и тем, что плохо. Порой они выбирают между тем, что правильно, и тем, что проще. Но у этих двух вариантов есть три общих ключевых элемента.

1. Желание получить финансовую, профессиональную или личную выгоду.
2. Желание воспользоваться представившейся возможностью. Правонарушители считают, что существует лишь небольшой риск быть пойманным или получить наказание. Когда желание пересиливает возможный риск, они решаются действовать.
3. Рационализация поведения.



**6. Что из себя представляет  
рационализация?**

- *Мой труд оплачивается недостойно.*
- *Я этого заслуживаю.*
- *Все это делают.*
- *Это не запрещено законом.*
- *Я никому не причиняю вреда.*
- *Это торговая хитрость.*
- *Именно так мы ведем  
дела здесь.*
- *Это первый и последний раз.*
- *Только так я могу выполнить  
свою работу.*

## Верное направление

Нет коротких путей для совершения правильных поступков. Определение верного направления действий начинается с задавания правильных вопросов. Эти вопросы помогут вам сориентироваться.

### 1. Это законно?

**Нет?** Не делайте этого.

**Сомневаетесь?** Обратитесь в юридический отдел.

### 2. Это соответствует нашей Миссии и корпоративным ценностям?

**Нет?** Не делайте этого.

**Сомневаетесь?** Поговорите со своим руководителем, специалистом юридического отдела или службы корпоративной политики.

### 3. Это соответствует местным и корпоративным требованиям и стандартам?

**Нет?** Не делайте этого.

**Сомневаетесь?** Ознакомьтесь с требованиями и стандартами. Поговорите со своими коллегами, руководителем, специалистом отдела кадров, юридического отдела или службы корпоративной политики.

### 4. Это в интересах наших заинтересованных лиц?

**Нет?** Не делайте этого.

**Сомневаетесь?** Поговорите со своим руководителем, специалистом юридического отдела или службы корпоративной политики.

### 5. Подозреваете, что это неправильно, но вас заставляют сделать это?

**Да?** Вы должны выразить свои опасения. Доложите о ситуации своему руководителю, специалисту отдела кадров, юридического отдела, службы корпоративной политики или воспользуйтесь телефонной линией «Voice Your Concern».

### 6. Я уверен в своем решении?

**Сомневаетесь?** Поговорите со своим руководителем, специалистом юридического отдела или службы корпоративной политики.

**Да?** Действуйте. Вы на верном пути.

**Находясь на верном пути, не стоит забывать об уже принятых решениях.**

## Спросите себя: «Правильно ли я поступил?»

**Сомневаетесь?** Поговорите с вашим руководителем, специалистом юридического отдела или службы корпоративной политики и определитесь, могли бы вы сделать что-то лучше или нет.

**Нет?** Возможно, вам следует доложить об этом вашему руководителю, специалисту отдела кадров, юридического отдела, службы корпоративной политики или воспользовавшись телефонной линией «Voice Your Concern».

**Да?** Поздравляем. Вы помогаете нам выполнять нашу Миссию!

## VIII. Сообщение от Earl Bakken, соучредителя и почетного исполнительного директора

### Уважаемые коллеги!

Работая в компании Medtronic, мы выполняем нашу Миссию. В основе нашего Кодекса поведения лежат правила нашего поведения во взаимоотношениях с заинтересованными лицами, друг с другом, обществом и всем миром. А что на счет ваших взаимоотношений с самими собой? Можете ли вы со всей искренностью сказать, что Миссия Medtronic формирует вашу жизнь не только на работе, но и дома? Находите ли вы способы помогать людям и оказывать им услуги? Надеюсь, что да, потому что это лучшее, что вы можете сделать для самих себя. Надеюсь, своим примером вы каждый день вдохновляете окружающих вас людей. Я рад, что наша Миссия глубоко укоренилась в культуре нашей компании и затрагивает жизни миллионов людей по всему миру.

Искренне ваш,



**Earl Bakken, Соучредитель и почетный исполнительный директор**



*«Я руководствовался искренним желанием использовать свои знания и энергию на благо человечества»,*

**– Earl Bakken, Соучредитель и почетный исполнительный директор**

# IX. Определения

## 1. Что такое личная информация?

Личная информация — это любая информация, которая может использоваться как самостоятельно, так и вкуче с другой информацией для идентификации определенного индивидуума. Она включает в себя: имя человека, его домашний адрес, электронный адрес, дату рождения, номер водительского удостоверения, номера банковских счетов, паспортные данные, номер социального страхования в США или любой другой государственный идентификационный номер и прочие идентификационные данные.

## 2. Кто является нашими клиентами?

Нашими клиентами являются любые организации или лица, включая любого врача, сотрудника медицинского учреждения или медицинское учреждение, имеющие право покупать, сдавать в аренду, рекомендовать, использовать или организовывать покупку, аренду или прописывать продукцию Medtronic. С целью соблюдения Стандартов делового поведения, мы также считаем нашими клиентами любых лиц, работающих на клиента, членов семьи клиента и организации, с которыми связан наш клиент.

## 3. Кто такие третьи лица?

Третьи лица — это уже существующие или планирующие свое открытие организации и их представители, у которых мы покупаем товары и услуги (производители, поставщики, дистрибьюторы, консультанты, негосударственные организации [НПО] и инвестиционные компании).

## 4. Несколько примеров незаконного взаимодействия с конкурентами?

- Заключение с конкурентами договоренности о фиксировании цен или об определенных условиях торговли.
- Распределение рыночных долей между конкурентами.
- Заключение соглашения с конкурентами об отказе ведения дел с определенным клиентом.
- Выдвижение мошеннических предложений конкурентам.

## 5. Что такое взяточничество?

Взяточничество — это предложение, передача, получение или требование о получении какой-либо ценности, с целью незаконно повлиять на кого-либо.

## 6. Что из себя представляет рационализация?

- Мой труд оплачивается недостойно.
- Я этого заслуживаю.
- Все это делают.
- Это не запрещено законом.
- Я никому не причиняю вреда.
- Это торговая хитрость.
- Именно так мы ведем дела.
- Это первый и последний раз.
- Только так я могу выполнить свою работу.



**Medtronic**

710 Medtronic Parkway  
Minneapolis, MN 55432-5604  
США  
Тел.: (763) 514-4000  
Факс: (763) 514-4879

UC201402185aRU © Medtronic 2020.  
Все права защищены.  
Напечатано в США. 12/2020

**medtronic.com**