

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1
დადასტურებულა:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021

მედიკავერის მხილების პოლიტიკა

სარჩევი

1	შესავალი.....	2
2	მედიკავერის მხილების პოლიტიკის მიზანი.....	2
3	ვის ეხება ეს პოლიტიკა?.....	2
4	განმარტებები	2
5	მხილება	3
5.1	რა არის სერიოზული დარღვევა?.....	3
5.2	შეტყობინების პროცედურა.....	3
5.2.1	როდის შევატყობინოთ?	3
5.2.2	როგორ შევატყობინოთ	4
5.2.3	ევროკავშირის მამხილებელთა დაცვის შესახებ დირექტივა.....	4
5.3	დაცვა.....	5
5.4	ცრუ და ზიანის მომტანი განცხადებები	5
5.5	რეაქცია შეტყობინებულ შემთხვევებზე	5
5.6	პერსონალური მონაცემები და კონფიდენციალურობა.....	5
6	პასუხისმგებლობები	6
7	კონტაქტი და კითხვები	6

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიქავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიქავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



1 შესავალი

მედიქავერის ჯგუფი (Medicover AB (publ) და მისი ფილიალები) (“მედიქავერი” ან “კომპანია მედიქავერი”) ბიზნესს აწარმოებს მედიქავერის ქვევის კოდექსის მიხედვით (შემდგომში ქვევის კოდექსი). მედიქავერმა დაწერა მხილების ფუნქცია იმისთვის, რომ მართოს რისკები და უზრუნველყოს, რომ მედიქავერის თითოეულმა კომპანიამ სწრაფად და უწყევად იმოქმედოს, როგორც კი ქვევის კოდექსის, მედიქავერის სხვა პოლიტიკის ან/და ადგილობრივი კანონის და რეგულაციების სერიოზულ დარღვევას აქვს ადგილი, დამრღვევს კი უჭირავს მნიშვნელოვანი ან წამყვანი პოზიცია.

2 მედიქავერის მხილების პოლიტიკის მიზანი

მედიქავერის მხილების პოლიტიკის (შემდგომში პოლიტიკა) მიზანია გაამხნეოს თანამშრომლები (როგორც ქვემოთ არის მოცემული), რომ ყოველგვარი შიშის ან თანმდევი ვიქტიმიზაციის რისკის, დისკრიმინაციის ან არახელსაყრელ მდგომარეობაში აღმოჩენის გარეშე შეატყობინონ ქვევის კოდექსის, მედიქავერის სხვა პოლიტიკის ან/და ადგილობრივი კანონის და რეგულაციების სერიოზულ დარღვევის შესახებ.

3 ვის ეხება ეს პოლიტიკა?

წინამდებარე პოლიტიკა ეხება მედიქავერის ყველა კომპანიას და თანამშრომელს.

4 განმარტებები

წინამდებარე ქვევის კოდექსში გამოყენებულ ტერმინებს აქვთ შემდეგი განმარტება:

ამ პოლიტიკის ფარგლებში, ტერმინი „თანამშრომელი“ მოიცავს ნებისმიერ ადამიანს, რომელიც მუშაობს მედიქავერში ან მედიქავერისთვის უზრუნველყოფს სერვისებს, შესაბამისი შრომით ხელშეკრულების საფუძველზე ან თვითდასაქმების ფარგლებში, მედიქავერთან დადებული კონტრაქტის საფუძველზე. ტერმინი „თანამშრომელი“ ასევე მოიცავს დირექტორთა საბჭოს, მმართველი საბჭოს, სამეთვალყურეო საბჭოს და მედიქავერის სხვა ორგანოების ყველა წევრს.

„ევროკავშირის დირექტივა მამხილებელთა დაცვის შესახებ“ გულისხმობს 2019 წლის 23 ოქტომბრის ევროპარლამენტისა და საბჭოს 2019/1937 დირექტივას (EU) იმ პირთა დაცვის შესახებ, რომლებიც აცხადებენ კავშირის კანონმდებლობის დარღვევის შესახებ და მის შემდგომ ნებისმიერ ცვლილებას, მოდიფიკაციას და დამატებას.

„ადამიანური ურთიერთობების/იურიდიული განყოფილება“ - როდესაც ეს ეხება ანგარიშგებას/შეტყობინებას, საჩივრებს, საკითხებს ან პრობლემებს, ეს ნიშნავს, თქვენი ბიზნეს დეპარტამენტის ადამიანური ურთიერთობების/იურიდიული განყოფილების ხელმძღვანელს ან თქვენი განყოფილების ადამიანური ურთიერთობების/იურიდიული განყოფილების ხელმძღვანელს ან ჯგუფის ადამიანური ურთიერთობების ხელმძღვანელს, პირველ რიგში იმას, ვინც ყველაზე ახლოსაა თქვენთან ამ ორგანიზაციაში, პრეფერენციის შესაბამისად.

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



5 მხილება

5.1 რა არის სერიოზული დარღვევა?

სერიოზული დარღვევა მოიცავს მედიკავერის საქმიანობასთან დაკავშირებულ ნებისმიერ უკანონო ან აკრძალულ ქცევას, ასევე სერიოზულ დარღვევებს და რომელიც ეხება მედიკავერის სასიცოცხლო ინტერესებს ან ინდივიდების სიცოცხლეს ან ჯანმრთელობას.

აღნიშნული მოიცავს:

- აკრძალული ქმედება, იქნება ეს სამოქალაქო თუ სისხლისსამართლებრივი
- სამედიცინო ხასიათის არაკანონიერი პრაქტიკა ან პაციენტის უსაფრთხოების რისკის ქვეშ დაყენება (თუ თან ერთვის პაციენტის შესახებ ინფორმაცია, მონაცემები უნდა შეატყობინოთ ანონიმურად, თუ კი არ გაქვთ პაციენტის შესაბამისი წესით მოპოვებული თანხმობა მონაცემების გასაჯაროებაზე)
- მედიკავერის ქცევის კოდექსის დარღვევა
- მედიკავერის მექრთამეობის შესახებ პოლიტიკის დარღვევა
- ადგილობრივი კანონების ან რეგულაციების განზრახ დარღვევა
- თაღლითობა, მითვისება ან ფულის გათეთრება
- ჯანმრთელობის, უსაფრთხოების და გარემოს საფრთხეები
- უფლებამოსილების ან ავტორიტეტის ბოროტად გამოყენება არავტორიზებული ან ფარული მიზნებისთვის
- უსამართლო დისკრიმინაციას, როგორცაც ასაკის, სქესის, რასის, რელიგიის, სექსუალური ორიენტაციის, ოჯახური ან მშობლის სტატუსის, პოლიტიკური შეხედულების ან ეთნიკური კუთვნილების ხაზით, დასაქმების ან სერვისების გაწევის პერიოდში.
- ინტერესთა კონფლიქტი
- კომპანიის მონაცემების / ჩანაწერების / სისტემების მანიპულაცია
- მონაცემთა დაცვის/კონფიდენციალურობის კანონების და/ან შიდა ინსტრუქციების დარღვევა, რომელიც არეგულირებს მონაცემთა დამუშავებას
- სამაგიეროს გადახდა იმ პირის მიმართ, ვინც გამოხატა შემფოთება ამ პოლიტიკის შესაბამისად
- ნებისმიერი ზემოაღნიშნული მოვლენის დაფარვის მცდელობა

ზემოაღნიშნული ნუსხა არ არის საბოლოო, არამედ გვთავაზობს ქცევის მაგალითებს, რაც შეიძლება ჩაითვალოს სერიოზულ დარღვევად.

5.2 შეტყობინების პროცედურა

5.2.1 როდის შევატყობინოთ?

მედიკავერთან დაკავშირებულ ყველა დარღვევის და დანაშაულის შესახებ საკითხები უნდა დაისვას სტანდარტული შიდა შეტყობინებების არხების საშუალებით, მაგალითად მიმართეთ ხაზის მენეჯერს და თუ ეს ხაზის მენეჯერს ეხება, მიმართეთ ადამიანური რესურსების დეპარტამენტის ან იურიდიული დეპარტამენტის ხელმძღვანელს.

მედიკავერის მამხილებელი შეტყობინების სისტემა უნდა გამოიყენოთ **მხოლოდ** როგორც არხი **სერიოზული დარღვევებისთვის** (ზემოაღნიშნულის მიხედვით), რაც უკავშირდება მედიკავერის

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



საქმიანობას, ჩადენილი ქვემოთ აღნიშნული თანამდებობის პირების მიერ. აღნიშნული გამოიყენეთ მხოლოდ მაშინ, როდესაც საკითხების დასაყენებლად სტანდარტული არხები ეფექტურად ვერ რეაგირებს საკითხზე ან თუ საფუძვლიანი ეჭვი გაქვთ, რომ დადგებით სამაგიეროს გადახდის წინაშე, თუ კი სტანდარტულ შიდა ხელმისაწვდომ საუწყებო არხს გამოიყენებდით.

5.2.2 როგორ შევატყობინოთ ზოგადი წესები

დასაქმებული, რომელიც ამ პოლიტიკის ფარგლებში შეატყობინებს სერიოზული დარღვევის შესახებ, უნდა:

- გაასაჯაროს ინფორმაცია კეთილსინდისიერად
- ჰქონდეს გონივრული საფუძველი, რომ ინფორმაცია სიმართლეს შეესაბამება
- არ უნდა იმოქმედოს ბოროტი განზრახვით, ან გააკეთოს განზრახ ცრუ განცხადება
- არ ისწრაფოდეს პერსონალური ან ფინანსური სარგებლისკენ

გთხოვთ გაითვალისწინოთ მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონები და სამედიცინო ხასიათის კონფიდენციალურობა.

ანონიმური არაანონიმური შეტყობინების წინააღმდეგ

შეტყობინება უნდა იყოს წერილობითი ფორმის, ინგლისურ ან მედიკავერის სამუშაო ქვეყნის ადგილობრივ ენაზე (ენებზე), იმ საკომუნიკაციო მისამართზე, რაც მითითებულია მედიკავერის ინტრანეტში.

შეტყობინება ავტომატურად გადამისამართდება **უშუალოდ და ხაზგასმით** მამხილებლის საჩივრებზე მიმავრებულ პასუხისმგებელ პირზე, როგორც მითითებულია მედიკავერის ინტრანეტში.

ანონიმური შეტყობინებები მიიღება. შეტყობინება უნდა წარადგინოთ, მედიკავერის ინტრანეტში ხელმისაწვდომი ანონიმური შეტყობინების არხით. შეტყობინება გადამისამართდება მამხილებლის საჩივრებზე მიმავრებულ პასუხისმგებელ პირზე, როგორც მითითებულია მედიკავერის ინტრანეტში.

სერიოზული დარღვევის უკეთესად გამოძიების მიზნით, სასურველია, დასაქმებულმა საკონტაქტო დეტალები დატოვოს შეტყობინების შევსების დროს. მაშინაც კი, როდესაც ასეთი საკონტაქტო დეტალები მოცემულია, საჩივრის შინაარს კონფიდენციალურად ინახავენ, გარდა მინიმალური ფარგლებისა, რაც საჭიროა საფუძვლიანი და სამართლიანი გამოძიებისთვის.

შეტყობინების შინაარსი

დაეხმაროს მედიკავერს ადეკვატურ გამოძიებაში, შეტყობინება უნდა ეყრდნობოდეს ფაქტებს და პასუხობდეს შემდეგ კითხვებს:

- რა მოხდა, სად და როდის?
- ვინ მონაწილეობდა?
- მოსალოდნელია გამეორება? თუ ასეა, როდის და როგორ?
- კიდევ ვინ შეიძლება იცოდეს ამის შესახებ ან ვის შეიძლება ხელი მიუწვდებოდეს შესაბამის ინფორმაციაზე?
- არსებობს თუ არა დამატებითი დოკუმენტაცია ან დასაბუთება? თუ ასეა, დაურთეთ.
- გაქვთ თუ არა სხვა შესაბამისი ან დამხმარე ინფორმაცია?

5.2.3 ევროკავშირის მამხილებელთა დაცვის შესახებ დირექტივა

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



მედიკავერის ჯგუფის იურიდიული პირებისთვის, რომლებსაც მოეთხოვებათ აწარმოონ მამხილებელთა საკუთარი არხები ევროკავშირის მამხილებელთა დაცვის შესახებ დირექტივის მიხედვით, საკონტაქტო ინფორმაციას ნახავთ ამ შესაბამისი იურიდიული პირების ვებსაიტზე, თუ გასურთ ანგარიშის/მოხსენების გაგზავნა რომელიმე მათგანთან.

5.3 დაცვა

თითოეული დასაქმებული, რომელიც ამ პოლიტიკის ფარგლებში კეთილსინდისიერად შეატყობინებს, უზრუნველყოფილი იქნება იმით, რომ რაიმე სახის სამაგიეროს გადახდის ფაქტი არ დაფიქსირდება მათ წინააღმდეგ.

5.4 ცრუ და ზიანის მომტანი განცხადებები

არ უნდა გაკეთდეს ცრუ ან ზიანის მომტანი განცხადებები. არაკეთილსინდისიერად გაკეთებული განცხადებები წარმოადგენს მამხილებელი პროცესის ბოროტად გამოყენებას. მედიკავერი აღნიშნულ მოქმედებას მიიჩნევს სერიოზულ დისციპლინარულ გადაცდომად, რამაც შეიძლება გამოიწვიოს დისციპლინარული სასჯელი, კანონის ფარგლებში.

5.5 რეაქცია შეტყობინებულ შემთხვევებზე

ინდივიდების და დარღვევაში ეჭვმიტანილების დაცვის მიზნით, ჩატარდება პირველადი მოკვლევა, რათა გადაწყდეს გამოძიების შესაბამისობა და თუ ასეა, რა ფორმა უნდა გამოიყენონ და ვინ უნდა მიიღოს მონაწილეობა.

საჭიროების შემთხვევაში, შეტყობინებული საკითხები:

- უნდა გამოიძიოს ჯგუფის ადამიანური რესურსების/იურიდიული დეპარტამენტის მიერ, საჭიროების შემთხვევაში მედიკავერში მომუშავე სხვა პირების მხარდაჭერით (საჭიროების შემთხვევაში დამოუკიდებელი კონსულტანტები ან აუდიტორები).
- მიმართოს პოლიციას ან სხვა სამართალდამცავ ორგანოებს.

თუ საჭიროა მყისიერი მოქმედება, ეს უნდა მოხდეს გამოძიებამდე.

როდესაც სერიოზული დარღვევის შემთხვევა დაფიქსირდება (თუ ეს არ არის ანონიმური), მედიკავერი პასუხობს შემტყობინებელ თანამშრომელს გონივრულ დროში და მონაცემთა დაცვის კანონის ფარგლებში:

- მიუთითოს, თუ როგორ უნდა გაართვას თავი საკითხს შემტყობინებელმა,
- აცნობოს მათ, ჩატარდება თუ არა პირველადი მოკვლევა,
- აცნობოს მათ, ჩატარდება თუ არა საგამომიებო მოქმედებები.

უკუკავშირი შემტყობინებელ თანამშრომელს უნდა მიეწოდოს ანგარიშის მიღების დადასტურებიდან არაუმეტეს სამი თვის ვადაში.

მედიკავერსა და შემტყობინებელ თანამშრომელს შორის კონტაქტის მასშტაბი დამოკიდებულია დასმული საკითხის ხასიათზე, პოტენციურ სირთულეებზე და წარმოდგენილი ინფორმაციის გამჭვირვალობაზე. საჭიროებისას, მედიკავერი დამატებით გამოკითხავს დასაქმებულს.

შიდა გამოძიების შედეგად შეტყობინება შესაძლებელია გადაეცეს სამართალდამცავ ორგანოებს.

5.6 პერსონალური მონაცემები და კონფიდენციალურობა

ამ პოლიტიკის მიზნებისთვის, მედიკავერი დაამუშავებს დასაქმებულის პერსონალურ მონაცემებს მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონების ფარგლებში. დამუშავება მოიცავს

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



ინფორმაციის შეგროვებას, შენახვას და მესამე მხარეებთან გადაცემას, როგორცაა სამართალდამცავი ორგანოები და დამოუკიდებელი აუდიტორები. ეს მოხდება მხოლოდ იმ შემთხვევაში თუ საჭიროა გამოძიებისთვის და შეტყობინების პროცედურებისთვის (შეტყობინების არხის ტექნიკური ადმინისტრაციისთვის) და სამართლებრივად სხვა დაშვებულ შემთხვევებში. დამუშავებული პერსონალური მონაცემები მოიცავს მამხილებლის არხის საშუალებით მიღებულ ნებისმიერ ინფორმაციას, მათ შორის შემტყობინებელის სახელს, გვარს და საკონტაქტო ინფორმაციას (თუ ეს უკანასკნელი ანონიმური არ არის) და იმ პირების, ვის შესახებაც შეატყობინეს, მედიკავერში მათ ფუნქციასთან დაკავშირებით. დამუშავებული მონაცემები შეიძლება შეიცავდეს სამართალდარღვევასთან დაკავშირებულ პერსონალურ მონაცემებს.

ამ პოლიტიკის ფარგლებში დამუშავებული შესაბამისი პერსონალური ინფორმაცია შეიძლება დაცულ იქნეს იმდენი ხანი, რამდენიც საჭიროა კანონის ფარგლებში. ეს ნიშნავს იმას, რომ შეტყობინებასთან დაკავშირებით დამუშავებული პერსონალური ინფორმაცია, რაც არ მოითხოვს შემდგომ გამოძიებას ან სათანადოდ ვერ გამყარდა, დაუყოვნებლივ წაიშლება.

გამოძიებით გაგრძელებული შეტყობინებები დაუყოვნებლივ წაიშლება, გამოძიების დასრულებისთანავე ან თუ გამოძიების შედეგად გატარდება გამოსწორების ზომები ან სხვა მოქმედებები ადგილობრივი კანონების ფარგლებში.

მედიკავერი მიმართავს როგორც ორგანიზაციულ, ისე ტექნიკური უსაფრთხოების ზომებს კანონიერი და უსაფრთხო გამოძიების უზრუნველსაყოფად და ასევე იმის უზრუნველსაყოფად, რომ პერსონალური ინფორმაცია მუშავდება შესაბამისი კანონის დაცვით.

ამ პოლიტიკის ფარგლებში გაკეთებულ ყველა შეტყობინებას, მედიკავერი კონფიდენციალურად ინახავს კანონის ფარგლებში და მონაცემთა დაცვის შესახებ კანონთან შესაბამისობაში, იქამდე ვიდრე აღნიშნული შეესაბამება სამართლიანი და საფუძვლიანი გამოძიების ჩატარებას.

6 პასუხისმგებლობები

ყველა დონის მენეჯერი ვალდებულია აცნობოს დასაქმებულებს ამ პოლიტიკის შესახებ.

7 კონტაქტი და კითხვები

ამ პოლიტიკასთან დაკავშირებული ზოგადი კითხვებით უნდა მიმართოთ მთავარ იურისტს ან კორპორატიულ რეგულაციებზე პასუხისმგებელ პირს.

ამ პოლიტიკასთან დაკავშირებული სენსიტიური ხასიათის კითხვები შესაძლებელია მიაწოდოთ მხილების ფუნქციას, მედიკავერის ინტრანეტში მითითებულ მისამართზე.

დოკუმენტის დასახელება	დოკუმენტის ტიპი	ვერსია:
მედიკავერის მხილების პოლიტიკა	ჯგუფის პოლიტიკა	1.1.
დადასტურებულია:	დოკუმენტის მფლობელი	დადასტურების თარიღი
მედიკავერის დირექტორთა საბჭო AB (publ)	მთავარი იურისტი	07.12.2021



ვერსიის ისტორია

ვერსია	დადასტურების თარიღი	ავტორ(ებ)ი
1.0	19.11.2018	ჯგუფის არ დირექტორი
1.1.	07.12.2021	მთავარი იურისტი

დოკუმენტის დეტალები

ავტორიზაცია	პოზიცია	ხელმოწერა	ხელმოწერა
	ჯგუფის მთავარი იურისტი (Jenny Brandt)	29.11.2021	

ავტორიზაცია

ავტორიზებულია	პოზიცია	ხელმოწერა	ხელმოწერა
	აღმასრულებელი დირექტორი (Fredrik Rågmark)	29.11.2021	