

# Кодекс на поведение на Топ Хоспитал Сървис

## Въведение

В „Топ Хоспитал Сървис“ сме убедени, че етичното поведение е в основата на доверието в нашата работа. Пациентите, колегите, партньорите и цялото общество разчитат на нашата честност и почтеност. Именно нашето етично поведение определя репутацията на компанията и перспективите за нейния дългосрочен успех. Настоящият Кодекс на поведение очертава принципите и стандартите, които всички служители и представители на компанията трябва да спазват в ежедневието си.

**Приложно поле на Кодекса:** Кодексът важи за всички служители, мениджъри и ръководители на „Топ Хоспитал Сървис“, както и за всяко лице, което действа от името на компанията. Очакваме също нашите бизнес партньори и доставчици да споделят сходни етични принципи във взаимоотношенията си с нас. Спазването на Кодекса не е формалност, а задължение и лична отговорност за всеки – независимо от длъжността или опита. Всеки трябва да дава личен пример, следвайки неизменно ценностите и правилата, залегнали тук.

**Ангажимент на ръководството:** Ръководството на „Топ Хоспитал Сървис“ подкрепя и прилага стриктно този Кодекс. Компанията не приема никакви нарушения на закона или на настоящите правила – прилагаме политика на нулева толерантност към неетично поведение. Нарушаването на Кодекса или на приложимите политики никога не е приемливо и може да доведе до сериозни последици за служителите и за репутацията на компанията.

Кодексът не обхваща всяка възможна ситуация, но предоставя рамка за вземане на правилни решения. При несигурност относно правилния подход в дадена ситуация, служителите трябва да се ръководят от следните ориентири:

- **Спазване на закона:** На първо място, спазвайте всички приложими закони и нормативни изисквания.
- **Корпоративни ценности и политики:** Придържайте се към ценностите на компанията и вътрешните политики. Ако нещо противоречи на нашите ценности, вероятно не бива да се прави.
- **„Тестът на вестника“:** Ако не бихте искали вашите действия да бъдат описани на първа страница на вестник, то вероятно тези действия не са правилни.
- **Търсете съвет:** При дилема или етичен въпрос, обсъдете с прекия си ръководител, с отдел „Човешки ресурси“ или с определеното лице по етика и съответствие. Задаването на въпроси и навременното сигнализиране за проблеми е насърчено.

Служителите могат да потърсят съдействие и чрез специализиран канал (телефонна линия или имейл) за етични въпроси, ако такъв е установен в компанията. Важно е всички да знаят, че няма да има негативни последици за никого, който добросъвестно потърси съвет или докладва нарушение на този Кодекс.

## 1. Основни принципи

Ние в „Топ Хоспитал Сървис“ се ръководим от високи етични стандарти и отговорно поведение във всяко отношение. Основополагащи принципи за нас са честността, почтеността, прозрачността, уважението и отговорността. Тези принципи стоят в основата на взаимоотношенията ни със заинтересованите страни:

- **Пациенти и медицински специалисти:** Поставяме грижата за пациента и медицинската етика на първо място. Отнасяме се с уважение, съчувствие и професионализъм към всеки пациент, като защитаваме неговите права и достойнство.
- **Служители:** Стремим се към култура на взаимно уважение, сътрудничество и равнопоставеност. Ценим приноса на всеки служител и осигуряваме справедливо и безопасно работно място.
- **Партньори и доставчици:** Изграждаме отношения с бизнес партньори на основата на доверие, коректност и спазване на поетите ангажименти. Очакваме от тях етично поведение, съответстващо на нашите стандарти.
- **Регулаторни органи:** Спазваме стриктно законите и правилата на компетентните институции. Поддържаме открит и прозрачен диалог с регулаторите и уважаваме техните решения и указания.
- **Общество:** Осъзнаваме своята отговорност към обществото. Допринасяме за общественото благо чрез качествени здравни услуги, участие в социални инициативи и грижа за околната среда.

Тези основни принципи насочват всички наши действия и решения. Придържайки се към тях, ние укрепваме доверието на общността и репутацията на „Топ Хоспитал Сървис“.

## 2. Поведение на работното място

Всеки служител допринася за създаването на положителна и продуктивна работна среда. Затова ние настояваме на следните стандарти на поведение на работното място:

- **Спазване на трудовото законодателство и вътрешните правила:** Всички служители спазват изискванията на трудовите закони – работно време, почивки, здравословни и безопасни условия на труд, както и всички вътрешни правила и процедури на компанията.
- **Равнопоставеност и недискриминация:** Отнасяме се с уважение към колегите си и не допускаме никаква форма на дискриминация или фаворизиране. Забранена е всяка пряка или непряка дискриминация, основана на пол, възраст, раса, етническа принадлежност, националност, произход, религия, увреждане, сексуална ориентация, политически убеждения, семейно положение или друг признак, защитен от закона. Решенията, свързани с наемане на работа, повишение или възнаграждение, се основават единствено на заслугите, квалификацията и постиженията на служителите, без лични пристрастия или непотизъм.

- **Забрана на тормоз и злоупотреби:** Не толерираме никаква форма на тормоз – физически, вербален, визуален или сексуален – нито пък каквото и да е унизително или обидно поведение на работното място. Тормозът включва нежелано поведение (коментари, жестове, докосване и пр.), което уронва достойнството на дадено лице или създава враждебна и обидна среда. Всеки, който се почувства обект на тормоз или забележи такова поведение, трябва незабавно да информира ръководството или отговорните лица.
- **Здраве и безопасност:** Поддържаме безопасна и здравословна работна среда. Спазваме всички правила за безопасност, хигиена и противопожарна защита. Служителите носят лична отговорност да работят внимателно, да използват защитно оборудване при необходимост и да докладват незабавно за всяка опасност, инцидент или почти инцидент. Не се допуска работа под въздействие на алкохол или наркотици, тъй като това застрашава сигурността на всички.
- **Колегиалност и екипна работа:** Насърчаваме дух на сътрудничество и взаимопомощ. Отнасяме се любезно и професионално един към друг. Споделяме знания и опит, подкрепяме новите колеги и работим като един екип за постигане на общите цели на компанията. Конструктивната комуникация и зачитането на различните мнения са ключови за успеха ни.
- **Професионализъм и почтеност:** Всеки служител трябва да изпълнява задълженията си добросъвестно и отговорно. Изисква се честност при отчитане на работното време и разходите, както и при работа с имущество на фирмата. Злоупотребата със служебно положение или фирмени ресурси за лична изгода е недопустима. Очакваме от всички да пазят добрия имидж на компанията чрез поведението си, както на работа, така и извън нея.

**Пример:** Нов служител от различна етническа група постъпва в екипа. Няколко негови колеги започват да се шегуват на негов гръб относно произхода му. Тези коментари го карат да се чувства неудобно и нежелан. Това поведение представлява тормоз и нарушение на нашия Кодекс. Правилната реакция е колегите да се въздържат от подобни шеги, а ако някой стане свидетел на такова отношение – да уведоми мениджъра или отдела по човешки ресурси. В нашата култура всеки служител трябва да се чувства уважаван и ценен, независимо от своя произход или различия.

### 3. Конфиденциалност и защита на данни

В рамките на дейността си служителите често имат достъп до чувствителна информация – за пациенти, колеги, партньори или за самата компания. Всички сме длъжни да опазваме поверителността на тази информация. Това означава:

- **Поверителна информация:** Служителите трябва да пазят в тайна всяка поверителна информация, с която се сдобият при изпълнение на служебните си задължения. Поверителна е всяка информация, която не е публично достояние – например медицински досиета на пациенти, лични данни, финансови отчети, бизнес планове, ноу-хау, списъци с клиенти, търговски тайни и др. Не разкриваме такава информация на

никого извън компанията, а вътре в компанията я споделяме само с колеги, които имат основание и право да я знаят за целите на работата.

- **Лични данни:** Обработването на лични данни (като имена, адреси, ЕГН, здравна информация и др.) става при стриктно спазване на приложимото законодателство – Закона за защита на личните данни и Общия регламент на ЕС за защита на данните (GDPR). Това включва правилно съхранение на данните, използването им само за законни и служебни цели и недопускане на неоторизиран достъп. Ако забележим пробив или риск за сигурността на личните данни, незабавно уведомяваме отговорното лице (напр. длъжностното лице по защита на данните).
- **Медицинска тайна:** Особено строго се отнасяме към медицинската тайна и информацията за пациентите. Медицинските сведения за даден пациент могат да се споделят само с медицински лица, пряко ангажирани в лечението, или с трети страни при налично законово основание (напр. информирано съгласие на пациента или изискване от компетентен орган). Никога не обсъждаме случаи на пациенти с неупълномощени лица, включително приятели, роднини или медии.
- **Сигурност на информацията:** Спазваме всички мерки за информационна сигурност, въведени в компанията – използваме пароли и ги пазим тайни, заключваме шкафове с хартиени досиета, криптираме чувствителни файлове, не оставяме документи на принтера без надзор и т.н. Бдителни сме срещу опити за социално инженерство или фишинг и при съмнение уведомяваме ИТ отдела.
- **Продължаваща поверителност:** Задължението за опазване на тайната продължава дори след като служителят напусне компанията. Лична или фирмена конфиденциална информация, получена по време на работата, не бива да се разкрива или използва от бивши служители в своя полза или в полза на други.

**Пример:** Служител получава обаждане от човек, представящ се за близък роднина на пациент, който иска подробности за състоянието на пациента. Въпреки че искането изглежда загрижено, служителят няма право да разкрива такава информация без съгласието на пациента или без да се увери, че обажданият се е официално упълномощен. Правилната реакция е учтиво да обясни, че информацията е поверителна, и да насочи запитването към лекуващия лекар или към установения ред за предоставяне на данни. Тази ситуация показва важноста да пазим личните данни и медицинската тайна, дори под натиск или в емоционални моменти.

## 4. Антикорупция и лоялност

Нашата компания се противопоставя категорично на всички форми на корупция, подкуп или злоупотреба с доверие. Действаме почтено и в най-добрия интерес на „Топ Хоспитал Сървис“ и нейните партньори, като избягваме ситуации на конфликт на интереси. Ето основните ни принципи в тази област:

- **Забрана на подкупи и незаконни стимули:** Никой служител няма право пряко или косвено да предлага, обещава, дава, получава или иска подкуп. „Подкуп“ означава всяка облага (пари, подарък, услуга, привилегия), която се дава с цел неправомерно влияние

върху нечие решение или действие. Това важи както за отношенията с държавни служители, така и за тези с представители на частния сектор. Всички форми на подкуп и корупция подкопават доверието и са незаконни. Ако на служител бъде предложен подкуп или несъобразен подарък, той трябва да откаже и незабавно да информира ръководството.

- **Подаръци и блага:** Приемането или предоставянето на подаръци, услуги, гостоприемство или други облаги е допустимо само ако е в разумни граници и не създава впечатление за обмен на услуги. Дребни рекламни сувенири или обичайно делово гостоприемство (напр. делови обяд в нормални граници) могат да са приемливи. Във всички останали случаи служителите следва да се консултират с мениджър или да откажат учтиво, особено ако подаръкът е скъп или е предложен в контекста на предстоящо бизнес-решение.
- **Конфликт на интереси:** Конфликт на интереси възниква, когато личните интереси на служител (или на негови близки) могат да повлияят на безпристрастното изпълнение на служебните му задължения. Всеки служител трябва да взема решения единствено на база обективни критерии и в интерес на компанията, без да се влияе от възможна лична облага или взаимоотношения. Ситуации, които могат да доведат до конфликт на интереси, включват (но не се изчерпват с):
  - Работа на служител на втори трудов договор или консултант към конкурентна организация.
  - Икономически интерес (инвестиция, дял) на служител или семейството му в компания – доставчик, клиент или конкурент на „Топ Хоспитал Сървис“.
  - Близко роднинство или интимна връзка между служител и кандидат за работа, подчинен, доставчик или друг бизнес партньор, което може да повлияе на безпристрастността.
  - Всякакви лични взаимоотношения, които могат да наклонят преценката при вземане на бизнес решения (напр. избор на доставчик, оценяване на служител, сключване на договор и пр.).

Служителите са длъжни своевременно да разкрият пред прекия си ръководител и отдел „Човешки ресурси“ всеки потенциален конфликт на интереси. При възникнал конфликт, компанията може да изисква отстраняване на служител от съответния процес или намиране на друго решение за неутрализация на конфликта. Неукриването на конфликт на интереси също се счита за нарушение на Кодекса. - **Лоялност към компанията:** От служителите се очаква вяроност към законните интереси на работодателя. Това означава да не извличат лична полза за сметка на фирмата и да не увреждат нейното добро име. Забранено е използването на имущество, ресурси или информация на компанията за лични цели извън случаите, разрешени от вътрешните правила. Също така, служителите не трябва да предприемат конкурентна дейност спрямо компанията, нито да помагат на конкурент по начин, който би ѝ навредил. При прекратяване на трудовото правоотношение, служителят следва да спазва клаузите за неконкуренция и опазване на тайната, ако такива са уговорени.

**Пример – конфликт на интереси:** Служител участва в комисия за избор на доставчик на медицинско оборудване, като един от кандидатите е фирма, собственост на негов близък роднина. Това представлява явен конфликт на интереси – личните връзки на служител могат

(дори подсъзнателно) да повлияят на обективността му. В тази ситуация служителят е длъжен незабавно да уведоми ръководството за семейната връзка и да се оттегли от процеса по вземане на решение за избор на доставчик. Това гарантира, че решението ще бъде взето честно и в интерес на компанията и пациентите.

**Пример – подкуп:** Мениджър в компанията отговаря за снабдяването със санитарни материали. Един от потенциалните доставчици му предлага скъп подарък (последен модел телефон) точно преди финализиране на обществена поръчка, намеквайки, че очаква да бъде предпочетен. Приемането на такъв подарък би нарушило Кодекса и би се счело за подкуп. Правилното действие за мениджъра е да откаже подаръка и да докладва опита за неправомерно влияние на по-горно ръководство. Компанията би подкрепила мениджъра в тази ситуация и би проучила казуса, защото ние или печелим сделки по правилния начин, или изобщо не ги правим.

## 5. Отговорност към обществото и околната среда

Като отговорна организация в сферата на здравните услуги, „Топ Хоспитал Сървис“ се стреми да допринесе положително за обществото и да минимизира въздействието си върху околната среда. Ние:

- **Работим за устойчиво развитие:** Вземаме предвид дългосрочните социални и екологични последици от своята дейност. Ангажирани сме с устойчиви практики – оптимизиране на използването на ресурси, намаляване на отпадъците, рециклиране и енергийна ефективност. Спазваме екологичното законодателство и прилагаме мерки за опазване на природата (правилно съхранение и изхвърляне на опасни отпадъци, намаляване на замърсяването и др.). Ръководството подчертава своя силен ангажимент към опазване на околната среда и устойчиво развитие.
- **Принос към общността:** Подкрепяме каузи и инициативи, свързани със здравеопазване, образование и социално подпомагане. Това може да включва организиране на безплатни профилактични прегледи, участие в здравни кампании, дарения на медицинско оборудване или лекарства за нуждаещи се, подкрепа на обучения и стажове за млади специалисти и др. Насърчаваме служителите доброволно да участват в благотворителни и обществени дейности, като компанията при възможност осигурява логистична или финансова подкрепа.
- **Човешки права и трудови практики:** Уважаваме основните човешки права на всички хора, засегнати от нашата дейност – пациенти, служители, партньори, членове на общността. Не толерираме принудителен или детски труд, дискриминация или нарушение на трудови права във веригата ни на доставки. При работата си с подизпълнители и доставчици обръщаме внимание на тяхната репутация и социална отговорност.
- **Прозрачност и отчетност пред обществото:** Стремим се към открит диалог с местната общност и заинтересованите лица. При възникване на инциденти или проблеми, които биха могли да засегнат обществото или околната среда, своевременно уведомяваме компетентните органи и работим по отстраняването на последствията.

**Пример – екологична инициатива:** Екипът забелязва, че в офиса ежедневно се изхвърля голямо количество хартиени отпадъци. По инициатива на служителите компанията въвежда програма за рециклиране и преминава към по-широко използване на електронни документи вместо хартиени. Тази мярка намалява отпадъците и повишава ефективността. Примерът илюстрира как всеки служител може да допринесе за опазването на околната среда, а компанията е отворена към предложения за подобрения в тази насока.

## 6. Връзка с регулатори и институции

„Топ Хоспитал Сървис“ оперира в силно регулиран сектор – здравеопазването. Ние поддържаме отношения с държавни институции, основани на законност, прозрачност и добронамереност:

- **Спазване на законите и нормативните изисквания:** Стриктно изпълняваме всички приложими закони, правилници и стандарти, издадени от Министерството на здравеопазването, Изпълнителната агенция по лекарствата (ИАЛ) и други компетентни органи. Това включва спазване на лицензионни режими, медицински стандарти, изисквания за безопасност на апаратурата, отчетност към НЗОК и др.
- **Сътрудничество при проверки и одити:** При инспекции или одити от държавни контролни органи (напр. ИАЛ, РЗИ, НАП и др.), нашите служители оказват пълно съдействие. Предоставяме точна и пълна информация и документи, изискани от инспектиращите лица, и се стремим да адресираме констатациите им в посочените срокове. Не укриваме факти и не въвеждаме в заблуждение регулаторите.
- **Прозрачна комуникация:** Поддържаме открита линия на комуникация с институциите. Ако в хода на дейността възникне инцидент, проблем с безопасността или друго значимо събитие, което подлежи на доклад пред регулатор – ние ще го направим своевременно и добросъвестно. Взаимоотношенията ни с публичните институции се характеризират с уважение към тяхната роля и компетенции.
- **Никакво неправомерно влияние:** Категорично е забранено да се предлага каквато и да е облага на длъжностно лице в държавна институция с цел повлияване на негово решение (това е подкуп и престъпление). Също така, служителите не трябва да упражняват недопустим натиск или да използват лични познанства, за да осигуряват привилегии от държавни органи. Ние печелим доверието на институциите чрез стриктно спазване на правилата, а не чрез връзки или подаръци.
- **Участие в разработки на политики:** Когато е уместно, компанията може да участва конструктивно в обществени обсъждания или професионални организации, за да сподели експертиза и да допринесе за подобряване на здравния сектор. Това става прозрачно и в съответствие с законовите процедури за публични консултации, без скрити лобистки практики.

## 7. Докладване на нередности

Всяко отклонение от принципите на този Кодекс или нарушение на закона подкопава нашите общи усилия и репутация. Затова е жизнено важно служителите да говорят открито и да сигнализират, когато забележат нередност. В „Топ Хоспитал Сървис“:

- **Право и задължение за сигнализиране:** Всеки служител има правото и моралното задължение да докладва при съмнение за нарушение на Кодекса, на етичните норми или на законовите изисквания. Това включва случаи на измами, кражби, корупция, злоупотреба с ресурси, опасни практики, тормоз, дискриминация или други неправомерни действия.
- **Канали за подаване на сигнали:** Компанията осигурява няколко комуникационни канала за подаване на сигнали – можете да се обърнете към своя пряк ръководител, към отдел „Човешки ресурси“ или директно към определеното лице/комисия по етика и съответствие. При наличие на анонимен горещ телефон или онлайн платформа за сигнали, служителите могат да ги използват без притеснение. Важно е сигналите да съдържат достатъчно информация за естеството на проблема, за да може да се разследва ефективно.
- **Конфиденциалност и професионално разследване:** Всички съобщени нередности се разглеждат с необходимата сериозност и дискретност. Компанията се стреми да защити конфиденциалността на подателя на сигнала (доколкото това е възможно) и на всяка замесена страна, презумпцията за невинност се спазва. Разследванията на сигналите се провеждат от компетентни лица или комисия, които проучват фактите обективно и безпристрастно. От служителите се очаква да съдействат при вътрешните проверки, като предоставят исканата информация честно.
- **Защита от ответни мерки (репресии):** Категорично забраняваме всякакви форми на репресивни мерки спрямо лице, което добросъвестно е подало сигнал за нередност. Никой мениджър или колега няма право да наказва, уволнява, понижава, тормози или дискриминира служител за това, че е съобщил проблем или е участвал в разследване. Отмъстителните действия сами по себе си са тежко нарушение на Кодекса и подлежат на дисциплинарни санкции. С други думи, ако докладвате нещо нередно с добри намерения, ние ще ви защитим.
- **Добросъвестност и отговорност:** Сигналите трябва да се подават добросъвестно – т.е. от искрено убеждение, че предоставената информация е вярна. Умишлено неверни или злонамерени обвинения са недопустими. Те вредят на колегите и пилеят ресурси, затова служител, подал умишлено фалшив сигнал, може сам да бъде подложен на дисциплинарни действия. Но ако сигналът е направен с добра воля, дори впоследствие да се окаже неоснователен, подателят му ще бъде защитен.

**Пример:** Счетоводител в компанията забелязва необичайни трансакции в отчетите – плащания към неизвестна фирма без ясно описание. Има съмнение, че може да става дума за злоупотреба или присвояване на средства. Счетоводителят уведомява конфиденциално отдела по съответствие, който стартира проверка. В хода на разследването самоличността на подателя сигнала остава поверителна. Установено е, че един мениджър действително е отклонявал пари чрез фиктивни договори. Той бива дисциплинарно уволнен и случаят се предава на властите. На подателя сигнал не само не са му наложени никакви негативни последици, но ръководството лично му благодари за професионализма и смелостта да говори

открито. Този пример показва нашия ангажимент към истината и прозрачността, както и защитата на служителите, които помагат за разкриване на нередности.

## 8. Прилагане на Кодекса и последствия при нарушения

Ефективното прилагане на този Кодекс е от решаващо значение за успеха на нашата етична програма. Всички – от най-високото ръководство до всеки отделен служител – имаме отговорността да спазваме Кодекса и да съдействаме за неговото прилагане.

- **Дисциплинарни мерки при нарушения:** Нарушаването на разпоредбите на този Кодекс, на вътрешните политики или на закона може да доведе до дисциплинарни мерки. В зависимост от тежестта на нарушението, такива мерки могат да включват забележка, порицание, временно отстраняване, понижение в длъжност или прекратяване на трудовия договор. Компанията ще наложи справедливо наказание, пропорционално на нарушението, като вземе предвид всички факти и обстоятелства.
- **Процедура при установяване на нарушение:** Когато бъде получен сигнал или информация за възможно нарушение, ръководството (или определена комисия) ще извърши проверка. Процедурата може да включва интервюта със засегнатите лица, преглед на документи, одит на съответните операции и т.н. На лицето, за което се твърди, че е нарушило Кодекса, ще бъде дадена възможност да обясни своята гледна точка. След приключване на проверката се взема решение относно наличието на нарушение и необходимите действия.
- **Съответствие с трудовото законодателство:** Всички дисциплинарни производства ще се осъществяват в съответствие с изискванията на трудовото законодателство на Република България. Това означава, че ще се спазват правилата за даване на писмени обяснения, предизвестия, ангажиране на юрист/представител при нужда, обжалване на наложени наказания и др., така че правата на служителите да бъдат защитени.
- **Последствия при законови нарушения:** Ако нарушението на Кодекса включва и нарушение на закон (напр. кражба, измама, корупционно деяние, нарушение на GDPR и др.), компанията ще сътрудничи на компетентните органи при разследването. Служителите, извършили противоправни действия, носят лична отговорност пред закона (глоба, съдебно преследване и пр.), независимо от мерките, взети от компанията.
- **Обучение и осведоменост:** За да се предотвратят нарушения, „Топ Хоспитал Сървис“ провежда периодични обучения на служителите относно съдържанието на Кодекса, етичните стандарти и приложимите политики (напр. обучение по защита на данните, антикорупционни практики и др.). Новопостъпилите служители се запознават с Кодекса при назначаване. Всички служители може периодично да се изисква да потвърдят писмено, че са прочели и разбрали Кодекса.
- **Преглед и актуализация:** Настоящият Кодекс подлежи на регулярни прегледи и актуализации при промени в законодателството или вътрешните изисквания на компанията. Предложения за подобрения в Кодекса могат да бъдат правени от всеки служител чрез отдел „Човешки ресурси“ или етичната комисия. Утвърждаването на промени в Кодекса се извършва от висшето ръководство, а при съществени изменения – всички служители ще бъдат уведомени и обучени относно тях.

Помнете, че този Кодекс има смисъл само ако го прилагаме на практика. Всеки от нас има водеща роля в изграждането на етична култура, като спазва правилата и говори открито, когато нещо не е наред. Доверете се на своята преценка, информирайте се и винаги избирайте правилното – така заедно ще развиваме една успешна и почтена организация.

## Речник на термините

За целите на този Кодекс следните термини се използват със следното значение:

- **Конфиденциална информация:** Всякакви непублични сведения, свързани с дейността на компанията, нейните служители, пациенти или партньори, които имат стойност и трябва да бъдат пазени в тайна. В това число влизат медицински досиета, бизнес планове, финансови данни, списъци с клиенти, технологии, търговски тайни и др.
- **Лични данни:** Всяка информация, отнасяща се до идентифицирано или идентифицируемо физическо лице (субект на данни). Примери: име, адрес, ЕГН, телефон, имейл, данни за здравословно състояние, генетични или биометрични данни и др. Обработката на лични данни се регулира от Закона за защита на личните данни и GDPR.
- **GDPR:** Съкратено от General Data Protection Regulation – Общ регламент относно защитата на данните (Регламент (ЕС) 2016/679). Европейски регламент, пряко приложим в България, който установява строги правила за защита на личните данни на физическите лица.
- **Дискриминация:** Неправомерно неравно третиране на лице въз основа на определен признак (като пол, раса, етнос, религия, увреждане, възраст, сексуална ориентация и др.), което води до ощетяване на това лице в сравнение с други лица в сходна ситуация. Дискриминацията може да бъде пряка (явно по-неблагоприятно отношение) или непряка (на пръв поглед неутрално правило, което поставя определена група в по-неблагоприятно положение). Законът забранява също тормоза, подбуждането към дискриминация, преследването на лица, подали оплакване, и др. като форми на дискриминация.
- **Тормоз:** Всяко нежелано поведение (физическо, словесно, писмено, визуално или друго), което има за цел или резултат накърняване на достойнството на дадено лице и създаване на враждебна, унижителна, обидна или застрашителна среда за него. Сексуалният тормоз е тормоз от сексуално естество – нежелани ухажвания, коментари, докосвания, които унижават или притесняват дадено лице.
- **Корупция:** Злоупотреба с власт или служебно положение с цел лично облагодетелстване. Корупцията приема много форми – подкуп (даване или получаване на облага), конфликт на интереси, влияние чрез роднински връзки (непотизъм), измами, отклоняване на ресурси. Корупционните действия подриват справедливостта и са сериозно нарушение както на Кодекса, така и на закона.
- **Подкуп:** Предлагање, обещавање, давање, искане или получаване на нещо ценно (например пари, подаръци, услуги) с намерението да се повлияе неправомерно върху нечие решение или действие. Подкупът може да бъде както към длъжностно лице

(напр. лекар в държавна болница, инспектор), така и към служител от частния сектор. И двете са неприемливи и наказуеми.

- **Конфликт на интереси:** Ситуация, при която личният интерес на служител (или на свързано с него лице) противоречи или се разминава с интереса на компанията, така че може да повлияе на безпристрастното и обективно изпълнение на служебните задължения. При конфликт на интереси служителят може да бъде изкушен да постави личната полза над тази на организацията, което е неприемливо.
- **Непотизъм:** Форма на фаворизиране, при която едно лице злоупотребява с властта си, като предоставя привилегии (наемане на работа, повишение, сключване на договор) на свои роднини или близки, вместо да се ръководи от обективни критерии. Непотизмът е конфликт на интереси и се разглежда като неетична практика.
- **Устойчиво развитие:** Концепция за развитие на бизнеса, която отчита икономическите, социалните и екологичните аспекти по начин, удовлетворяващ нуждите на настоящето, без да компрометира способността на бъдещите поколения да посрещнат своите нужди. За компанията това означава да расте икономически, като едновременно допринася за общественото благо и щади околната среда.
- **Репресивни мерки (ответни мерки):** Наказателни или откъстителни действия, предприети срещу служител за това, че е подал сигнал, оплакване или е участвал в разследване на нарушение. Примери: уволнение, понижаване, тормоз, изолиране, заплахи. Такива мерки са строго забранени в нашата компания – вместо това поощряваме откритото споделяне на проблеми без страх от възмездие.

Утвърдил:

**ИВАЙЛО БАТИНКОВ**

Изпълнителен директор на „Топ Хоспитал Сървис“ ЕАД

