

Αποστολή μας ο **ΑΝΘΡΩΠΟΣ**  
Σύμμαχος η **ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ**



Απολογισμός Υπεύθυνης  
και Βιώσιμης Ανάπτυξης 2013

 **NOVARTIS**



**1. Ο ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ****2. ΜΗΝΥΜΑ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ****3. Η ΑΓΟΡΑ ΤΟΥ ΦΑΡΜΑΚΟΥ****4. Η ΕΤΑΙΡΙΑ**

- I. Η NOVARTIS HELLAS
- II. Ο ΟΜΙΛΟΣ NOVARTIS

**5. ΟΡΓΑΝΩΣΗ****6. ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΙ ΕΤΑΙΡΟΙ****7. ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ****8. ΟΥΣΙΩΔΗ ΘΕΜΑΤΑ****I. ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ****II. ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ****III. ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ****IV. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗ****V. ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ****VI. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ****VII. ΧΡΗΣΗ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ****VIII. ΚΛΙΜΑΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ****IX. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ****X. ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ****XI. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ****9. ΣΥΝΟΨΗ****10. ΠΙΝΑΚΕΣ**

- I. GLOBAL COMPACT
- II. GRI
- III. ISO26000
- IV. ΟΙΚΟΥΜΕΝΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΧΙΛΙΕΤΙΑΣ

**11. ΕΝΤΥΠΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

## ✓ 1η φαρμακευτική εταιρία στην Ελλάδα

Η Novartis, με 9,97% μερίδιο αγοράς, είναι η 1η φαρμακευτική εταιρία στην Ελλάδα (Πηγή: μελέτη της IMS, 2013)

> Βλέπε σελίδα 14



## ✓ 88% των αγορών από εγχώριους προμηθευτές

Η Novartis διατήρησε το ποσοστό των αγορών της από εγχώριους προμηθευτές στο 88%.

> Βλέπε σελίδα 29

## ✓ Κορυφαία εταιρία σε επενδύσεις παγκοσμίως

Ο Όμιλος Novartis συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κορυφαίους επενδυτές στην έρευνα παγκοσμίως (επενδύοντας \$ 9,3 δις το 2012), καθώς το 21% των καθαρών πωλήσεων του φαρμακευτικού κλάδου της επενδύονται σε Έρευνα και Ανάπτυξη.

> Βλέπε σελίδα 31

## ✓ 82 Κλινικές Μελέτες στην Ελλάδα, το 2012, με επένδυση περισσότερων από €9,3 εκατ.

Οι κλινικές μελέτες, όχι μόνο βοηθούν στην ασφαλή χορήγηση νέων φαρμάκων και θεραπειών, αλλά παράλληλα ενισχύουν την τοπική οικονομική δραστηριότητα καθώς επωφελούνται ασθενείς και επιστημονική κοινότητα.

> Βλέπε σελίδα 34

## ✓ 80% των Επιστημόνων Υγείας αξιολογούν την Novartis «εξαιρετικά»

Το ποσοστό των Επιστημόνων Υγείας που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την Novartis έφτασε το 80%.

> Βλέπε σελίδα 40

## ✓ Υποστήριξη της οργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων για περισσότερους από 18 φορείς ασθενών

Η Novartis υποστήριξε την οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων στα οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι περισσότερων των 18 φορέων ασθενών.

> Βλέπε σελίδα 38

## ✓ 3,7% μείωση κατά κεφαλήν κατανάλωσης νερού

Η Novartis μείωσε την κατά κεφαλήν κατανάλωση νερού τα τελευταία χρόνια, από 13,4 m<sup>3</sup> το 2011, σε 12,9 m<sup>3</sup> το 2012, λόγω της ορθολογικής χρήσης του νερού για την άρδευση και της αποτροπής διαρροών.

> Βλέπε σελίδα 42



## ✓ €130,2 εκατ. επιστροφή προς την κοινωνία

Η Novartis αποδίδει μεγάλο τμήμα του κύκλου εργασιών της στην κοινωνία, μέσω πληρωμών φόρων (άμεσων και έμμεσων), προμηθευτών, μισθοδοσίας, ασφαλειών, επενδύσεων για έρευνα, προστιθέμενη αξία παραγωγής κτλ. Σε μία ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά, όπως ήταν το 2012, τα ποσά αυτά ξεπέρασαν συνολικά τα €130,2 εκατ.

> Βλέπε σελίδα 50

## ✓ 3,1% αύξηση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα

Το 2012, οι συνολικές εκπομπές ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (eCO<sub>2</sub>) από τη λειτουργία της Novartis αυξήθηκαν κατά 3,1%.

> Βλέπε σελίδα 43

## ✓ €52 εκατ. σε συνεργασίες με ελληνικές φαρμακοβιομηχανίες

Η Novartis συνεισέφερε στην ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας μέσα και από την επένδυση €52 εκατ. το 2012 για την παραγωγή και την προώθηση φαρμακευτικώνσκευασμάτων σε συνεργασία με ελληνικές φαρμακοβιομηχανίες.

> Βλέπε σελίδα 51

## ✓ 28,9% των εργαζομένων εκπαιδεύτηκαν το 2012

Στη Novartis, το 28,9% των εργαζομένων έλαβε μέρος σε εκπαίδευση τουλάχιστον μία φορά μέσα στο 2012.

> Βλέπε σελίδα 48

## ✓ 1.000.000 άνθρωποι σώθηκαν από την ελονοσία

Ο Όμιλος Novartis συνεισέφερε τα τελευταία 5 χρόνια στο να σωθούν πάνω από 1.000.000 άνθρωποι, σε όλο τον κόσμο, που σε διαφορετική περίπτωση θα κατέληγαν λόγω του παρασίτου της ελονοσίας.

> Βλέπε σελίδα 53



## Ποιά είναι η ιστορία πίσω από τους αριθμούς;

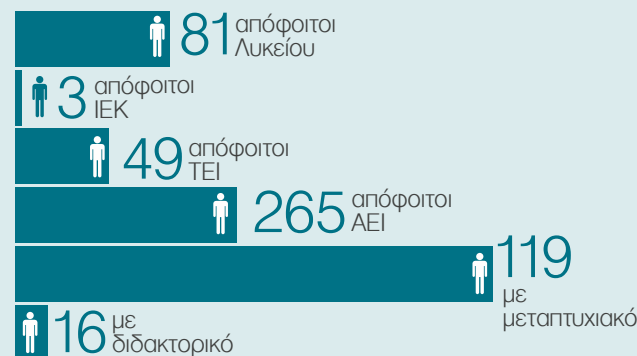
Είναι η μάχη των φύλων που κατέληξε σε επιτυχημένη σύμπτωση και συνεργασία...



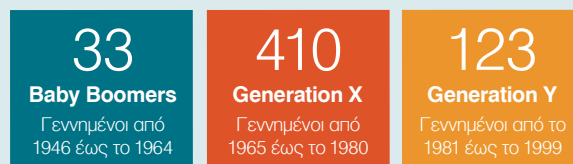
Είναι το προσωπικό status του καθενός που συμπορεύεται της επαγγελματικής μας καριέρας...



Είναι οι γνώσεις που μοιραζόμαστε...



Είναι οι εμπειρία που μεταφέρουμε...



Είναι οι παθήσεις που έχουμε αντιμετωπίσει (ενδεικτικά) στον τομέα της ογκολογίας (φάρμακα για 12 παθήσεις μέχρι τώρα, φάρμακα για 18 στην επόμενη 5ετία).



## Η Novartis Hellas, είμαστε εμείς!

A woman in a white lab coat is shown in profile, focused on writing on a document with a blue pen. The background is a laboratory with various glassware and equipment. The image is overlaid with a large, stylized number '1' in gold and light blue colors. The title 'Ο Απολογισμός' is centered over the document.

# Ο Απολογισμός

## Εισαγωγή

Ο Απολογισμός Υπεύθυνης & Βιώσιμης Ανάπτυξης είναι ο δεύτερος που εκδίδει η Novartis Hellas AEBE. Στοχεύει στην ενημέρωση των Κοινωνικών της Εταιρών, αφού εστιάζει σε ζητήματα για τα οποία έχουν δείξει το μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

Ο Απολογισμός που εκδίδεται μέσα στο 2013, αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2011-31/12/2012 (εκτός αν σε κάποια σημεία επισημαίνεται αλλιώς) και αφορά σε όλες τις δραστηριότητες της εταιρίας στην Ελλάδα (δηλαδή παραγωγή, πώληση και υποστήριξη φαρμακευτικών προϊόντων) της Novartis Hellas, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται οι θυγατρικές εταιρίες Alcon και Sandoz.

Ο Απολογισμός περιέχει ποσοτικά στοιχεία από άμεσες μετρήσεις, ενώ όπου γίνονται εκτιμήσεις αυτό αναφέρεται.

## Αρχές Απολογισμού

Ο Απολογισμός ακολουθεί, ως προς τη δομή και το περιεχόμενο σε επίπεδο «B», τις κατευθυντήριες οδηγίες Sustainability Reporting Guidelines-G3.1 του Global Reporting Initiative (GRI), ενώ παράλληλα αξιοποιεί τις Αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης του AA1000.

## Ορολογία Απολογισμού

Για την ευχερέστερη ανάγνωση του Απολογισμού, παρακαλούμε να δώσετε έμφαση στους συχνά χρησιμοποιούμενους όρους που ακολουθούν:

Όρος	Αναφέρεται
«εταιρία», «εμείς», «Novartis»	Στη Novartis Hellas AEBE (στην οποία αναφέρεται ο Απολογισμός αυτός)
«Όμιλος»	Στη Novartis AG, μητρική της Novartis Hellas AEBE
«Απολογισμός»	Στον Απολογισμό Υπεύθυνης & Βιώσιμης Ανάπτυξης 2012-2013
«10, 8-1 κτλ.»	Στην ενότητα του Απολογισμού (π.χ. στους πίνακες GRI)

## Γνώμη:

Παρακαλούμε στείλτε σχόλια και προτάσεις που έχετε στη διεύθυνση:

κα. **Σίσσυ Ηλιοπούλου**

Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης

Novartis Hellas A.E.B.E.

12ο κλμ. Εθν. Οδού Αθηνών-Λαμίας

Μεταμόρφωση, Αθήνα

e-mail: [nvs-hellas.communications@novartis.com](mailto:nvs-hellas.communications@novartis.com)

Η ανάπτυξη του Απολογισμού έχει γίνει σε συνεργασία με την εταιρία **STREAM Management** ([www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)) και τη συμβολή των συντονιστών της Novartis: Λευκής Αναστασίου, Αλέξανδρου Γαλλουρίδη, Ευσταθίας Γκίκα, Κατερίνας Κόντζαλη, Χρήστου Κούγκα, Χαϊγκουή Κουντακτιάν, Τζίνιας Κουρή, Άννας Μουρίκη, Έφης Νέρη, Σταύρου Οικονόμου, Μαρίας Παπιώτη, Μαίρης Χριστοδουλοπούλου.

## Σύμβολα

Παρακαλούμε δώστε έμφαση στους παρακάτω συμβολισμούς, οι οποίοι χρησιμοποιούνται ευρέως στον Απολογισμό:



### Γνωρίζετε ότι;

Επισημαίνονται πληροφορίες ιδιαίτερου ενδιαφέροντος.



### Θέμα προβληματισμού

Επισημαίνονται θέματα δημόσιου ενδιαφέροντος και διαλόγου.



### Καλή Πρακτική

Επισημαίνονται παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται στην εταιρία μας.



### Πολιτική

Επισημαίνονται αποσπάσματα από επίσημες πολιτικές της Novartis.



### Στόχος

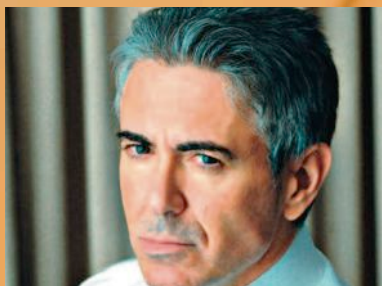
Επισημαίνονται στόχοι της εταιρίας για το 2013 ή και μεταγενέστεροι.



### Συμβολή στους Στόχους Χιλιετίας

Επισημαίνεται η συμβολή της εταιρίας μας, μέσω των προγραμμάτων που εφαρμόζει, στους στόχους Χιλιετίας που έχει θέσει ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (Ο.Η.Ε.).





ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΟΝ ΑΝΤΙΠΡΟΕΔΡΟ ΤΟΥ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟΥ  
ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ κ. **ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟ Μ. ΦΡΟΥΖΗ**

2

## Μήνυμα του Διοικητικού Συμβουλίου

NOVARTIS



## ■ Τι σημαίνει υπεύδυνα λειτουργία και ανάπτυξη για τη Novartis;

Στην εταιρία μας, η Υπεύδυνα και Βιώσιμη Ανάπτυξη συνδέεται με την αναγνώριση, με απόλυτη ευθύνη, των τομέων στους οποίους λόγω της δραστηριότητας μας έχουμε τη μεγαλύτερη επίδραση και για τους οποίους προσπαθούμε να αναλαμβάνουμε πρωτοβουλίες και μέτρα, ώστε να ελαχιστοποιούμε τον αρνητικό αντίκτυπο ή και να μεγιστοποιούμε τη θετική επιρροή. Στόχος μας, μέσα από αυτή τη διαδικασία, είναι η ικανοποίηση των αναγκών της σημερινής γενιάς, να γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην επηρεάζεται η δυνατότητα των μελλοντικών γενιών να καλύψουν τις δικές τους ανάγκες.

Με λίγα λόγια σημαίνει να αναγνωρίζουμε τις ευθύνες που μας αναλογούν και να υλοποιούμε ενέργειες προκειμένου να ανταποκρινόμαστε μακροπρόθεσμα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο στις απαιτήσεις και προκλήσεις του. Να συμβάλλουμε στη δημιουργία και λειτουργία μιας πιο υπεύθυνης αγοράς, στην προστασία του περιβάλλοντος, στην υποστήριξη των ασθενών που μας εμπιστεύονται, στην ανάπτυξη των ανθρώπων μας, στην συνεργασία με τους προμηθευτές μας και όλα αυτά παράλληλα με την επίτευξη οικονομικών αποτελεσμάτων που θα καθιστούν την επιχείρηση υγιή, ώστε να μπορεί να επενδύει για να παραμείνει και βιώσιμη.

## ■ Ο κλάδος του φαρμάκου τα τελευταία χρόνια έχει δεχτεί έντονη κριτική. Ποια είναι η θέση σας;

Η κριτική είναι καλοδεχούμενη, ειδικά όταν στηρίζεται σε στοιχεία. Νομίζω όμως ότι υπάρχει ένα λεπτό, αλλά πολύ σημαντικό σημείο, που πολλές φορές αγνοείται: η τιμολόγηση των συνταγογραφούμενων φαρμάκων στην Ελλάδα γίνεται εξ ολοκλήρου από το Κράτος, με βάση τον μέσο όρο των τριών χαμηλότερων τιμών στην Ε.Ε. και δεν καθορίζεται από τις ίδιες τις φαρμακευτικές εταιρίες.

Παράλληλα, στην Ελλάδα, οι φαρμακευτικές επιχειρήσεις είναι ένας από τους πιο δυναμικούς κλάδους, προσφέροντας θέσεις εργασίας και οικονομική ανάπτυξη. Με βάση μελέτη του IOBE, ο κλάδος το 2012 συνεισέφερε €7,55 δις συνολικά στο ΑΕΠ, από τα οποία τα 1,52 ήταν άμεσες επιδράσεις, ενώ η εξαγωγική δραστηριότητα σε περισσότερες από 100 χώρες έφτασε τα €900 εκατομμύρια. Ακόμα πιο σημαντικό είναι ότι ο κλάδος διατήρησε 23.000 άμεσες θέσεις απασχόλησης υψηλής επιστημονικής εξειδίκευσης, 34.000 έμμεσες θέσεις απασχόλησης και 75.000 προκαλούμενες από τη λειτουργία των φαρμακευτικών επιχειρήσεων.

Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια της πολύ μεγάλης οικονομικής κρίσης που βιώνει ο τόπος μας τα τελευταία 4 χρόνια, η φαρμακοβιομηχανία έχει συμβάλει, κατ' αναλογία, το μεγαλύτερο ποσοστό στην προσπάθεια της πολιτείας για εξισορρόπηση των δημοσίων οικονομικών, σε τέτοιο βαθμό μάλιστα που καθιστά πολύ δύσκολη, πλέον, την επιβίωση των ίδιων των εταιριών του κλάδου.

Η φαρμακοβιομηχανία, αναγνωρίζοντας το όποιο μερίδιο ευθύνης της αναλογεί, πέρα από όλα τα άδικα οριζόντια μέτρα που έχει δεχθεί όλα αυτά τα χρόνια, καταβάλλοντας, παράλληλα, μεγάλη προσπάθεια ως βιομηχανία, ώστε ο ασθενής να μην αποκλειστεί από την πρόσβαση στα φάρμακά του, η φαρμακευτική δαπάνη έχει μειωθεί κατά τη διάρκεια αυτών των ετών κατά 50%, όταν αποτελεί το 25% μόνο του συνολικού προϋπολογισμού για τη δημόσια υγεία. Σε κανένα άλλο τομέα δεν έχει υπάρξει τέτοια μείωση. Άρα, όταν μιλάμε για υπεύδυνα

νότητα θεωρώ ότι ως βιομηχανία, με απόλυτο σεβασμό στον πολίτη-ασθενή, αποδεικνύουμε έμπρακτα το πώς την αντιλαμβανόμαστε και μετουσιώνουμε σε πράξη.

## ■ Γιατί αποφασίσατε να εκδώσετε Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας για 2η φορά;

Στόχος μας είναι πέρα από το να παρουσιάσουμε τις ενέργειες, τα αποτελέσματα και τους στόχους μας, αυτό το έντυπο να αποτελέσει μια βάση για περαιτέρω διάλογο σε θέματα βιώσιμης ανάπτυξης με όλους τους Κοινωνικούς Εταίρους της εταιρίας. Πιστεύω ότι αυτό είναι δυνατό, καθώς περιγράφουμε με διαφάνεια και σαφήνεια την πρόοδο που έχουμε πετύχει, αλλά και τους τομείς στους οποίους ακόμη υστερούμε. Για το λόγο αυτό εξάλλου αναβαθμίσαμε την διαφάνεια του Απολογισμού σε επίπεδο «B», με βάση τις κατευθυντήριες οδηγίες του GRI που ακολουθούμε.

Παράλληλα, επειδή για τις φαρμακευτικές επιχειρήσεις πολλές φορές υπάρχει μία ασαφής αρνητική εικόνα, μέσω του Απολογισμού αυτού θέλουμε να επικοινωνήσουμε με τους Κοινωνικούς μας Εταίρους, ώστε να λάβουμε σχόλια και παρατηρήσεις, προκειμένου να βελτιωθούμε, βασισμένοι σε στοιχεία και όχι σε εικασίες.

## ■ Κατηγορηθήκατε ωστόσο στο παρελθόν ότι εξαιτίας της εμπορικής σας πολιτικής, φάρμακα σας για σοβαρές ασθένειες εξαφανίστηκαν από την αγορά. Τι έχετε να πείτε γι' αυτό;

Κανένα φάρμακο της Novartis δεν εξαφανίστηκε από την ελληνική αγορά λόγω υπαιτιότητας της Novartis. Πράγματι τον Αύγουστο του 2012 υπήρξε μια τροποποίηση για περιορισμένο χρονικό διάστημα της εμπορικής μας πολιτικής για έξι φαρμακευτικά σκευάσματα (Myfortic®, Certican®, Sebivo®, Tasigna®, Glivec® και Afinitor®) αλλά αυτό σε καμία περίπτωση δε συνδέθηκε με την έλλειψη πρόσβασης των ασθενών στην Ελλάδα σε αυτά.

Η εταιρία αναγκάστηκε να προβεί στην τροποποίηση της εμπορικής της πολιτικής καθώς η πολύ μεγάλη συσσώρευση χρεών του ΕΟΠΠΥ απέναντί της έθετε υπό σοβαρή αμφισβήτηση τη διατήρηση της βιωσιμότητας της εταιρίας στην Ελλάδα. Με απόλυτο αίσθημα ευθύνης απέναντι στους εκατοντάδες εργαζόμενους που απασχολούμε, στους χιλιάδες προμηθευτές και συνεργάτες μας και στα εκατομμύρια των ασθενών που λαμβάνουν τα φάρμακά μας, επιλέξαμε να τροποποιήσουμε την εμπορική μας πολιτική για τη διάθεση των συγκεκριμένων μόνο φαρμακευτικών σκευασμάτων ως προς το κανάλι διάθεσης του ΕΟΠΥΥ και μόνο, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι αυτά θα είναι διαθέσιμα από άλλα κανάλια διανομής, άμεσα προσβάσιμα από τον ασθενή, όπως τα ιδιωτικά φαρμακεία και τα Νοσοκομεία.

## ■ Έχετε κάποιο μήνυμα για τους αναγνώστες;

Η υπεύδυνα και βιώσιμη λειτουργία δεν είναι ένα θέμα που έχει να κάνει μόνο με την νηθική, αλλά και με την ίδια την επιβίωσή μας, ως κράτος, ως κλάδος, ως εταιρία, αλλά ακόμα και ως εργαζόμενοι. Στην Novartis αναγνωρίζουμε τις δυσκολίες που περνά ο τόπος και οι πολίτες του και προσπαθούμε από την πλευρά μας να συμβάλλουμε, στο μέτρο που μπορούμε, στην άμβλυνση τους. Και αυτό δεν αφορά μόνο στη διοίκηση της εταιρίας μας, αλλά και στους σχεδόν 750 εργαζόμενους στον Όμιλο της Novartis στην Ελλάδα που συναισθάνονται την ευθύνη αυτή.



# 3 Η αγορά του φαρμάκου

**Η** συμβολή των φαρμακευτικών εταιριών σε όλο τον κόσμο και φυσικά και στην Ελλάδα είναι κεντρική και αδιαμφισβήτητη, τόσο για την κατάκτηση ενός υψηλού επιπέδου δημόσιας υγείας, αλλά και κατ' επέκταση για τη διαμόρφωση συνθηκών κοινωνικής και οικονομικής προόδου. Με βάση μελέτη της EFPIA, τα τελευταία 60 χρόνια στην Ευρώπη έχει καταγραφεί αύξηση του προσδόκιμου ζωής κατά 14-17%, αύξηση που κατά 73% αποδίδεται στη χρήση νέων και αποδοτικότερων φαρμάκων.

Η γήρανση του πληθυσμού, η αύξηση του αριθμού των μεταναστών, οι εξελίξεις στην ιατρική τεχνολογία και τη βιοτεχνολογία, τα νέα φάρμακα που ενσωματώνουν υψηλότερες δαπάνες έρευνας και ανάπτυξης είναι ορισμένοι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που αναμένεται να επηρεάσουν την αγορά των φαρμάκων. Αντίστοιχα, η επίδραση των φαρμακευτικών καινοτομιών (π.χ. η μείωση της θνησιμότητας και της νοσηρότητας, η αύξηση του προσδόκιμου ζωής, η βελτίωση της ποιότητας ζωής κ.ά.) συντελούν στην αύξηση της παραγωγικότητας.

Στην Ελλάδα, οι φαρμακευτικές επιχειρήσεις είναι ένας από τους πιο δυναμικούς κλάδους, προσφέροντας θέσεις εργασίας και οικονομική ανάπτυξη. Με βάση μελέτη του IOBE, ο κλάδος το 2012 συνεισέφερε:

- 23.000 άμεσες θέσεις απασχόλησης υψηλής επιστημονικής εξειδίκευσης
- 34.000 έμμεσες θέσεις απασχόλησης σε περίπου 34.000 εργαζόμενους
- 75.000 θέσεις εργασίας με προκαλούμενη επίδραση (ουσιαστικά, κάθε θέση εργασίας στον κλάδο υποστηρίζει 2,5 θέσεις εργασίας)
- €7,55 δις συνολική επίδραση στο ΑΕΠ, από τα οποία τα 1,52 είναι άμεσες επίδρασης, τα 2,18 έμμεσες επίδρασης και τα 3,8 προκαλούμενης επίδρασης
- €150 εκατομμύρια σε 205 κλινικές δοκιμές
- €400 εκατομμύρια έσοδα από φόρους, τα μισά περίπου αφορούν άμεση επίδραση
- €900 εκατομμύρια εξαγωγική δραστηριότητα σε περισσότερες από 100 χώρες

## Θέμα προβληματισμού

### Δαπάνες Υγείας

Συχνά παρατηρείται μία σύγχυση ανάμεσα στη «φαρμακευτική δαπάνη» και τις «συνολικές φαρμακευτικές πωλήσεις», αφού ως «φαρμακευτική δαπάνη» «βαφτίζεται» το ποσό το οποίο, σύμφωνα με τα στοιχεία του Ε.Ο.Φ. (Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων), αποτελεί τις «φαρμακευτικές πωλήσεις». Θα πρέπει κατ' αρχάς να καταστεί σαφές ότι τα στοιχεία του Ε.Ο.Φ. απεικονίζουν τις συνολικές φαρμακευτικές πωλήσεις, σε τιμές λιανικής για φαρμακεία και φαρμακαποθήκες, οι οποίες περιλαμβάνουν το κέρδος του φαρμακευτικού, το κέρδος του φαρμακοποιού, τη συμμετοχή των ασθενών, τον ΦΠΑ, καθώς και τις νοσοκομειακές πωλήσεις σε νοσοκομειακή τιμή. Για να είμαστε περισσότερο ακριβείς, θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι φαρμακευτικές πωλήσεις είναι ένα μέγεθος το οποίο συντίθεται από:

- τη δημόσια φαρμακευτική δαπάνη, η οποία επιβαρύνει την κοινωνική ασφάλιση (μέρος αυτής της επιβάρυνσης επιστρέφει στα δημόσια ταμεία, καθώς σε αυτή περιλαμβάνεται Φ.Π.Α. κτλ.),
- τις πωλήσεις φαρμάκων προς τα νοσοκομεία (οι οποίες γίνονται σε Νοσοκομειακή Τιμή: Χονδρική Τιμή μείον 13%),
- τις πωλήσεις φαρμάκων τα οποία εξάγονται (παράλληλες εξαγωγές),
- τις πωλήσεις φαρμάκων τα οποία διατίθενται τόσο σε πολίτες της Ελλάδος, όσο και σε τουρίστες και τα οποία πληρώνουν οι ίδιοι (ιδιωτική δαπάνη),
- τις πωλήσεις φαρμάκων που χρησιμοποιούνται από ημεδαπούς ή αλλοδαπούς ασφαλισμένους σε ιδιωτικές ασφαλιστικές εταιρίες και καλύπτονται από αυτές,
- τη συμμετοχή των ασφαλισμένων, η οποία δεν επιβαρύνει τα ταμεία.

Το ποσό με το οποίο πράγματι επιβαρύνεται η κοινωνική ασφάλιση (δηλαδή το κράτος), κυμαίνεται κατ' εκτίμηση στο 1/2 των συνολικών «φαρμακευτικών πωλήσεων», με στοιχεία του Ε.Ο.Φ. για τη Φαρμακευτική Δαπάνη 2012 και απολογιστικά στοιχεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ., δηλαδή €2,9 δις.

Ο φαρμακευτικός κλάδος αντιπροσωπεύει έναν από τους πιο δυναμικούς, αλλά και πιο ευαίσθητους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Πέρα από την κυρίαρχη ηθική διάσταση του αγαθού της υγείας, είναι αναμφισβήτητο γεγονός ότι η προαγωγή της δημόσιας υγείας δημιουργεί για την κοινωνία και το κράτος οικονομικό όφελος πολλαπλάσιο από το κόστος των φαρμάκων και των θεραπειών. Κατά συνέπεια, το κόστος των φαρμάκων αποτελεί πρωτίστως επένδυση στην υγεία των πολιτών, παρά απλή δαπάνη.

Παράλληλα, η φαρμακευτική δαπάνη αποτελεί ένα μέρος μόνο των δαπανών υγείας. Ως δημόσια φαρμακευτική δαπάνη, θεωρούνται τα ποσά που πληρώνουν τα Ταμεία για την κάλυψη των εξω-νοσοκομειακών ασθενών σε τιμές λιανικής, μείον τη συμμετοχή των πολιτών, η οποία σύμφωνα με τα στοιχεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. ανήλθε, το 2012, στα €2,9 δις μετά την αφαίρεση των καταβληθέντων επιστροφών. Τον κυρίαρχο ρόλο στο ύψος της φαρμακευτικής δαπάνης διαδραματίζουν, πέρα από τις τιμές των φαρμάκων, παράγοντες όπως η έλλειψη μηχανοργάνωσης και ελέγχου στο σύστημα υγείας, κοινωνικοοικονομικοί και δημογραφικοί παράγοντες κ.α. Για τον αποτελεσματικό έλεγχο των δαπανών απαιτούνται:

- Η μηχανοργάνωση του συστήματος υγείας, καθώς με βάση τη διεθνή εμπειρία, μπορεί μακροπρόθεσμα να οδηγήσει σε συνολική εξοικονόμηση έως και € 2 δις από τον ετήσιο κρατικό προϋπολογισμό.
- Η εφαρμογή θεραπευτικών πρωτοκόλλων για τον εξορθολογισμό της συνταγογράφησης.
- Η συνεισφορά όλων των φορέων της εφοδιαστικής αλυσίδας στην εξοικονόμηση με μείωση των κερδών τους.

## ? Γνωρίζετε ότι;



- Το πραγματικό κόστος μιας θεραπευτικής αγωγής δεν εξαρτάται μόνο από το κόστος του φαρμάκου αλλά και από τη διάρκεια της χρήσης του φαρμάκου.
- Στην Ελλάδα δεν επιτρέπεται η άμεση επαφή ή προώθηση συνταγογραφούμενων προϊόντων σε ασθενείς ή στο ευρύτερο κοινό από φαρμακευτικές εταιρίες.
- Η τιμολόγηση συνταγογραφούμενων πρωτοτύπων φαρμάκων γίνεται εξ ολοκλήρου από το Κράτος, ως ο μέσος όρος των τριών χαμηλότερων τιμών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- Η κατά κεφαλήν Δαπάνη Υγείας στην Ελλάδα ήταν κατά 30% χαμηλότερη από το μέσο όρο των χωρών του Ο.Ο.Σ.Α., για το 2011.
- Η συνολική Φαρμακευτική Δαπάνη αποτελεί μόλις το 25% των συνολικών δαπανών Υγείας για το 2013.



# 4 Η εταιρία

**Η** Novartis Hellas A.E.B.E., η οποία ανήκει στον Όμιλο Novartis AG, είναι μια δυναμική εταιρία στον ελληνικό φαρμακευτικό χώρο, η οποία βασίζει την ανάπτυξή της στα καινοτόμα σκευάσματα που παρέχει στους Έλληνες ασθενείς. Τα κεντρικά γραφεία της εταιρίας βρίσκονται στη Μεταμόρφωση Αττικής, ενώ λειτουργούν πλέον γραφεία της εταιρίας και στη Θεσσαλονίκη. Στον Όμιλο συγκαταλέγονται, επίσης, οι εταιρείες Alcon και Sandoz. Οι επιχειρηματικές δραστηριότητες της Novartis Hellas A.E.B.E., στην οποία εργάζονται σχεδόν 600 άτομα, επικεντρώνονται στους τομείς των Συνταγογραφούμενων Ιδιοσκευασμάτων και των Μη Συνταγογραφούμενων Φαρμάκων, τα οποία διαθέτει στην ελληνική αγορά μέσα από δίκτυο διανομών και φαρμακαποθηκών.

# I. Η Novartis Hellas

## Προϊόντα



### I. Συνταγογραφούμενα Ιδιοσκευάσματα

Τα συνταγογραφούμενα ιδιοσκευάσματα της Novartis Hellas επικεντρώνονται στις εξής κύριες θεραπευτικές περιοχές:

#### Καρδιαγγειακό Σύστημα & Μεταβολισμός

Σκευάσματα για την υπέρταση, την υπερλιπιδαιμία, τη στηθάγχη, την καρδιακή ανεπάρκεια, τον διαβήτη τύπου II, τις αρρυθμίες και το έμφραγμα του μυοκαρδίου.

#### Ογκολογία & Αιματολογία

Σκευάσματα για τη θεραπεία κακοήθων νεοπλασιών, όπως η Χρόνια Μυελογενής Λευχαιμία, η μυελοϊνώση, ο καρκίνος του μαστού, ο νεφροκυτταρικός καρκίνος και οι νευροενδοκρινείς όγκοι, καθώς και για την πρόληψη των συμπτωμάτων σε ασθενείς με προχωρημένου σταδίου κακοήθειες των οστών.

Σκευάσματα για την αποσιδήρωση πασχόντων από αιμοσφαιρινοπάθειες, καθώς και για σπάνια νοσήματα, όπως η νόσος Cushing και η οζώδης σκλήρυνση.

#### Κεντρικό Νευρικό Σύστημα

Σκευάσματα για τη νόσο Alzheimer, τη νόσο Parkinson, τη Σκλήρυνση κατά Πλάκας, την επιληψία, τη διπολική διαταραχή, την κατάθλιψη, την ημικρανία και τη σχιζοφρένεια.

#### Αναπνευστικό Σύστημα

Σκευάσματα για το άσθμα, τη χρόνια αποφρακτική πνευμονοπάθεια (ΧΑΠ) και την κυστική ίνωση.

#### Λοιμώξεις

Σκευάσματα για χρόνια ηπατίτιδα Β και σοβαρές ενδοοργανοειδικές λοιμώξεις.

#### Μεταμόσχευση & Ανοσολογία

Σκευάσματα για την πρόληψη απόρριψης οργάνων και την αντιμετώπιση αυτοάνοσων και αυτοφλεγμονοδών νοσημάτων, όπως η ρευματοειδής αρθρίτιδα, η ψωρίαση, η ουρική αρθρίτιδα, η συστηματική νεανική ιδιοπαθής αρθρίτιδα και η χρόνια αυτόματη κνίδωση.

#### Οφθαλμολογία

Σκευάσματα για την ξηροφθαλμία, τις οφθαλμικές αλλεργίες και λοιμώξεις, καθώς και για την ηλικιακή εκφύλιση ωχράς κηλίδας υγρής μορφής. Το 2011, ο Όμιλος Novartis ανακοίνωσε ότι ολοκλήρωσε τη συγχώνευση της Alcon, της μεγαλύτερης εταιρίας οφθαλμολογικών προϊόντων παγκοσμίως, γεγονός που ενδυναμώνει περαιτέρω τη θέση της εταιρίας στον τομέα της οφθαλμολογίας.

#### Δερματολογία

Σκευάσματα για την ψωρίαση.

#### Μεταβολικά Νοσήματα των Οστών

Σκευάσματα για τις αρθροπάθειες.

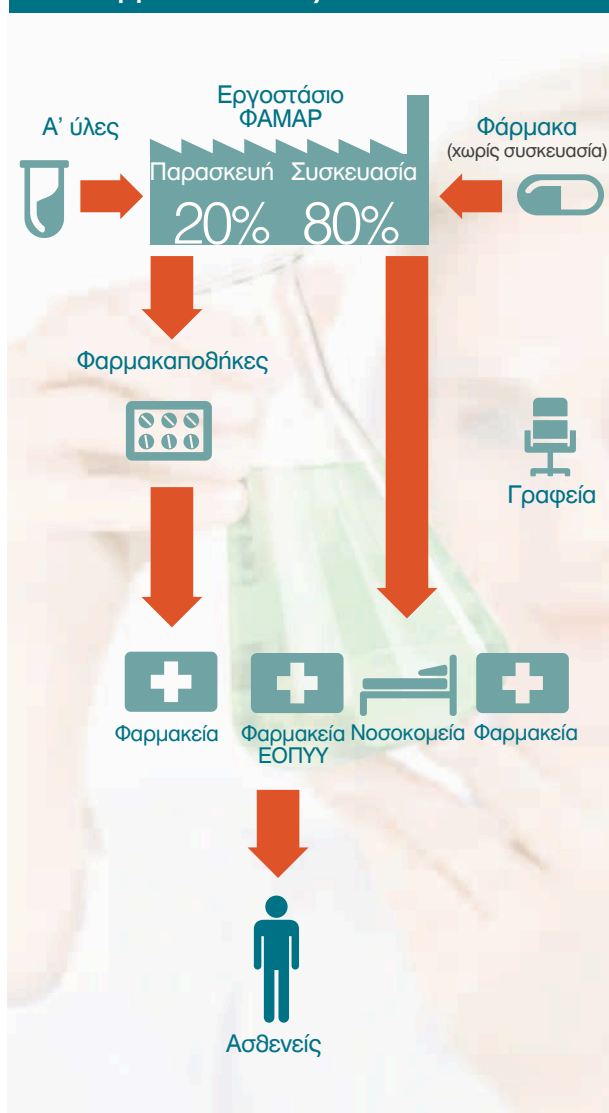
## II. Μη Συνταγογραφούμενα Φάρμακα

Τα φάρμακα αυτά δεν απαιτούν συνταγή ιατρού και δίνουν τη δυνατότητα στον ασθενή να επιλέξει ο ίδιος τη φαρμακευτική του αγωγή για διάφορες παθήσεις. Οι βασικές κατηγορίες είναι σκευάσματα για την αντιμετώπιση του βήχα, του κοινού κρυολογήματος, της ρινικής συμφόρησης, των αλλεργικών καταστάσεων, των μυϊκών πόνων και της δυσκοιλιότητας.

### Παραγωγή και Λειτουργία

Η λειτουργία της εταιρίας αποτυπώνεται στο παρακάτω γράφημα. Η εταιρία εισάγει το μεγαλύτερο ποσοστό φαρμάκων, τα οποία συσκευάζονται σε εγκαταστάσεις συνεργατών της, ενώ σε αναλογία 20% η παραγωγή και η συσκευασία προϊόντων της Novartis γίνεται στην Ελλάδα, μεγάλο μέρος των οποίων εξάγονται μετά την παραγωγή. Η διανομή των τελικών προϊόντων γίνεται μέσω φαρμακαποθηκών σε φαρμακεία και απευθείας από την εταιρία σε νοσοκομεία, στα φαρμακεία του Ε.Ο.Π.Υ.Υ. και στις ιδιωτικές κλινικές.

### Η λειτουργική αλυσίδα της NOVARTIS



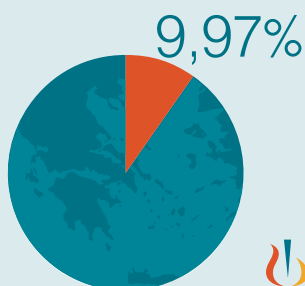
## Οικονομικά Αποτελέσματα

Η οικονομική ανάπτυξη αποτελεί για τη Novartis, όπως και για κάθε εταιρία, πρωταρχικό σκοπό, κάτι που παράλληλα συνεισφέρει άμεσα και έμμεσα στην οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Τα κύρια οικονομικά αποτελέσματα της εταιρίας φαίνονται στον παρακάτω πίνακα, ενώ περισσότερες σχετικές πληροφορίες μπορείτε να βρείτε στο Ετήσιο Δελτίο του Ομίλου στο [www.novartis.com](http://www.novartis.com).

Τα μικρά περιθώρια κέρδους της εταιρίας οφείλονται, κυρίως, στο γεγονός ότι τα έξοδα κλινικών μελετών και η ανάπτυξη νέων προϊόντων επιμερίζονται σε όλες τις χώρες όπου δραστηριοποιείται ο Όμιλος, καθώς και στο μεγάλο ποσοστό των φαρμάκων τα οποία εισάγονται από το εξωτερικό.



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ (σε ευρώ)	2009	2010	2011	2012
Μετοχικό Κεφάλαιο	14.560.740	14.560.740	14.560.740	23.360.692
Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων	30.218.193	10.194.800	20.691.012	105.450.474
Σύνολο Υποχρεώσεων	201.297.836	234.512.535	116.306.141	144.915.777
Καθαρά Πάγια	5.729.060	5.472.835	5.109.049	4.972.179
Γενικό Σύνολο Ενεργητικού	231.516.029	253.707.335	190.732.857	311.432.374
Κύκλος Εργασιών	439.853.542	416.754.303	440.206.939	410.100.943
Μεικτό Κέρδος	128.890.023	113.532.271	133.331.539	108.658.853
Καθαρά Κέρδη προ Φόρων	11.584.398	-11.725.023	12.072.862	1.021.788



 **NOVARTIS**

## 1η φαρμακευτική εταιρία στην Ελλάδα

Η Novartis, με μερίδιο αγοράς 9,97%, είναι η 1η φαρμακευτική εταιρία στην Ελλάδα

(Πηγή: μελέτη της IMS, 2013)

## Τρόπος Διοίκησης

Η εστίαση στην υπευθυνότητα και στην ακεραιότητα είναι ενταγμένη στις Αξίες & τις Συμπεριφορές της εταιρίας και αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της κουλτούρας των ανθρώπων μας.

## Αξίες & Συμπεριφορές της Novartis

«Πώς το πετύχαμε»

- Ηγεσία
- Προσανατολισμός στον Πελάτη / Ποιότητα
- Εστίαση στο αποτέλεσμα
- Ανοιχτή Επικοινωνία / Συνεργασία / Συμπαράσταση
- Ταχύτητα / Δράση / Πρωτοβουλία / Απλές λύσεις
- Ενδυνάμωση / **Υπευθυνότητα**
- Καινοτομία & Δημιουργικότητα
- Δέσμευση / Αυτοπειθαρχία
- Δεξιότητες και Γνώσεις
- Αμοιβαίος Σεβασμός / Ειλικρίνεια / Εμπιστοσύνη / Αφοσίωση / **Ακεραιότητα**

## Ο Τρόπος που Δουλεύουμε

«Να είμαστε Ανταγωνιστικοί»

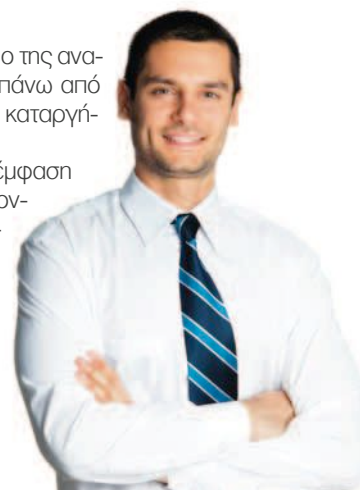
- Να «κερδίζουμε» τους πελάτες και τους ασθενείς
- Να υπερεχουμε με **ακεραιότητα** και **ηθική** συμπεριφορά

## Σημαντικές Αλλαγές

Το 2010, η Novartis (Hellas) σχεδίασε μία νέα οργάνωση με σκοπό να προσφέρει μεγαλύτερη ευελιξία στις ανάγκες της αγοράς, να εντείνει την επικέντρωση στον ασθενή και να προσφέρει νέες κατευθύνσεις στην ανάπτυξη των ανθρώπων της. Το 2011 ενσωματώθηκαν στον Όμιλο οι εταιρείες Alcon και Sandoz.

Αξιοσημείωτο είναι ότι, στο πλαίσιο της αναδιοργάνωσης δημιουργήθηκαν πάνω από 20 νέοι ρόλοι, ενώ οι θέσεις που καταργήθηκαν ήταν ελάχιστες.

Παράλληλα, η εταιρία έδωσε έμφαση στην παραγωγικότητα εφαρμόζοντας έξυπνους τρόπους λειτουργίας, απλοποιώντας διαδικασίες και εξοικονομώντας πόρους από διάφορες πηγές.



## II. Ο Όμιλος Novartis

Η Novartis AG με έδρα τη Βασιλεία της Ελβετίας, απασχολεί περίπου 125.000 εργαζομένους και δραστηριοποιείται σε 140 χώρες του κόσμου.

### Ιστορία

Η ιστορία της Novartis ξεκινάει πριν 2 αιώνες με τρεις εταιρίες: τη Geigy, τη Ciba και τη Sandoz.

#### Geigy, Ciba & Sandoz (1758-1970)

Το 1970 οι δύο εταιρίες, Ciba και Geigy, συγχωνεύθηκαν και δημιούργησαν την Ciba-Geigy Ltd. Η Sandoz συνέχισε τη δική της πορεία για τις επόμενες δύο δεκαετίες.

#### Ciba-Geigy & Sandoz (1970-1996)

Το 1996 οι εταιρίες Sandoz και Ciba συγχωνεύθηκαν δημιουργώντας τη Novartis. Αυτή η συγχώνευση υπήρξε η μεγαλύτερη στην ιστορία των φαρμακευτικών εταιρειών της εποχής εκείνης.

#### Novartis (1996-έως σήμερα)

Η πορεία της Novartis σηματοδοτείται με ορόσημα - σταθμούς στην εξέλιξη της Φαρμακολογίας και της Θεραπευτικής.

### Προϊόντα

Η Novartis AG παρέχει μια ευρεία σειρά προϊόντων υγείας μέσα από τους Τομείς των Συνταγογραφούμενων Ιδιοσκευασμάτων, των Εμβολίων και των Διαγνωστικών, των γενοσήμων (Sandoz), των οφθαλμολογικών Alcon και των Καταναλωτικών Προϊόντων Υγείας.

#### Τομέας Συνταγογραφούμενων Ιδιοσκευασμάτων

Αποτελεσματικά και με λιγότερες ανεπιθύμητες παρενέργειες καινοτόμα σκευάσματα.

#### Τομέας Εμβολίων και Διαγνωστικών

Εμβόλια για την πρόληψη και την εκρίζωση λοιμωδών νοσημάτων, καθώς και διαγνωστικά μέσα.

#### Τομέας Sandoz

Υψηλής ποιότητας γενόσημα φάρμακα (generics) που προσφέρουν οικονομικά συμφέρουσες εναλλακτικές λύσεις θεραπείας.

#### Τομέας Καταναλωτικών Προϊόντων Υγείας

Μη συνταγογραφούμενα φάρμακα και καταναλωτικά προϊόντα που δίνουν τη δυνατότητα στον ασθενή να επιλέξει ο ίδιος τη φαρμακευτική του αγωγή, καθώς και έναν υγιεινό τρόπο ζωής.

### Τα Ίδρύματα της Novartis

Η Novartis, έχει αναλάβει διάφορες πρωτοβουλίες και έχει δημιουργήσει ιδρύματα σε πολλές χώρες, όπως στην Ελβετία, τη Γαλλία, τη Βρετανία και τις Η.Π.Α., για να υποστηρίξει όλους τους ασθενείς, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά πολυδάπανες θεραπείες. Το 2012, τα προγράμματα έφτασαν τα 2 δις δολάρια Η.Π.Α., και ωφέλησαν 100 εκατομμύρια ασθενείς συνολικά. Ενδεικτικά Ίδρύματα παρουσιάζονται παρακάτω (για περισσότερες πληροφορίες στο [www.novartis.com](http://www.novartis.com)).

#### Το Ίδρυμα Novartis για την Αειφόρο Ανάπτυξη (Novartis Foundation for Sustainable Development - NFSD)



Το Ίδρυμα Novartis για την Αειφόρο Ανάπτυξη σχεδιάζει και ενισχύει προγράμματα που εξασφαλίζουν φαρμακευτική περίθαλψη σε απόρους ασθενείς στις αναπτυσσόμενες χώρες του κόσμου. Με τις εκδηλώσεις και τις δημοσιεύσεις του προωθεί τον διάλογο μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα σε θέματα αναπτυξιακής πολιτικής. Με επιστημονικές αναλύσεις, συμβάλλει στον καθορισμό του χαρακτήρα και των ορίων της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ιδιαίτερα όσον αφορά στις φαρμακευτικές εταιρίες. [www.Novartisfoundation.com](http://www.Novartisfoundation.com)



#### Το Ίδρυμα της Novartis για την Ιατρική και την Βιολογία (Novartis Foundation for Medicine and Biology)

Το Ίδρυμα της Novartis για την Ιατρική και την Βιολογία ενισχύει την επιστημονική πρόοδο στην ιατρική και τη βιολογία, παρέχοντας οικονομική υποστήριξη στα ελβετικά πανεπιστήμια και επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον του σε ερευνητικά προγράμματα βιολογίας με ιατρικό προσανατολισμό ή σε προγράμματα βιοχημείας.

#### Novartis Venture Fund



Με αρχικό κεφάλαιο 100 εκατομμυρίων ελβετικών φράγκων, το Venture Fund της Novartis ενισχύει οικονομικά νέα επιχειρηματικά προγράμματα με τολμηρές βλέψεις και καινοτόμο δυναμισμό σε τομείς του μέλλοντος και ειδικότερα στις επιστήμες της υγείας και των νέων τεχνολογιών. [www.venturefund.Novartis.com](http://www.venturefund.Novartis.com)

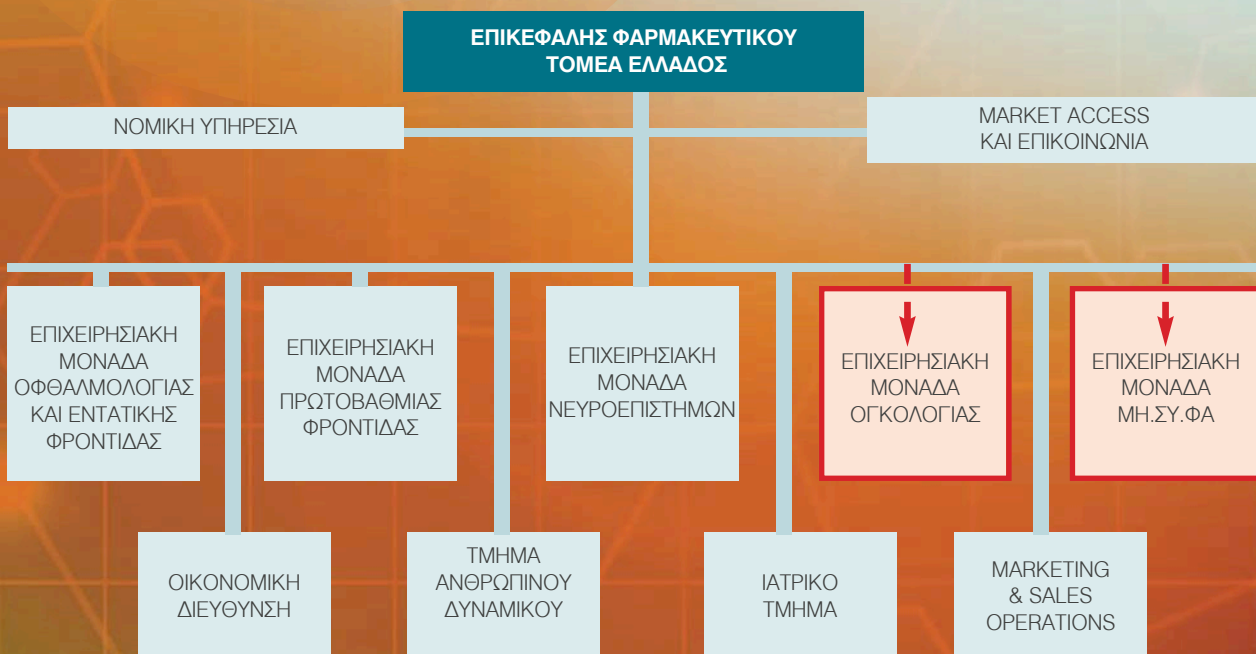
#### Novartis Consumer Health Foundation

Το Novartis Consumer Health Foundation επιχορηγεί επιστήμονες, οι οποίοι λαμβάνουν άδεια να επισκεφθούν για επιμόρφωση πανεπιστημιακές σχολές της Ελβετίας, όπως τη Σχολή Ιατρικής ή Επιστημών του Πανεπιστημίου της Γενεύης (Faculty of Medicine or Sciences of the University of Geneva), τη Σχολή Βιολογίας και Ιατρικής του Πανεπιστημίου της Λωζάννης (Faculty of Biology and Medicine of the University of Lausanne), την Ομοσπονδιακή Πολυτεχνική Σχολή της Λωζάννης (Federal Polytechnic School of Lausanne - EPFL), τη Φαρμακευτική Σχολή Γενεύης-Λωζάννης (Geneva-Lausanne School of Pharmacy) και το Ελβετικό Ινστιτούτο Πειραματικής Αντικαρκινικής Έρευνας (Swiss Institute for Experimental Cancer Research -ISREC).

# Οργάνωση

## Διοίκηση της εταιρίας

Η οργανωτική σύνδεση της Ανώτερης Διοικούσας Επιτροπής της Novartis Hellas αποτυπώνεται παρακάτω:





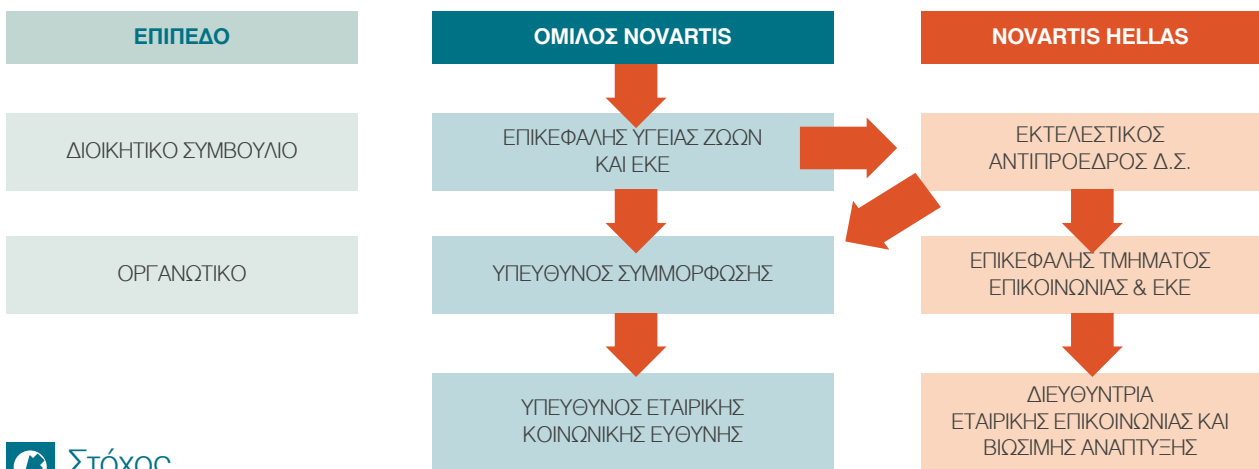
Παράλληλα, η Novartis αναπτύσσει προληπτικά σχέδια έκτακτης ανάγκης για να διασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών σε θεραπειές και φάρμακα, μέσα από μια καλά δομημένη ομάδα.



## Διοίκηση Υπεύθυνης Λειτουργίας

Η Novartis έχει δημιουργήσει κατάλληλες οργανωτικές δομές για τη διαχείριση των θεμάτων υπεύθυνης και βιώσιμης λειτουργίας, όπως περιγράφεται στο παρακάτω σχήμα.

- Συνολικά υπεύθυνος για τα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας και βιώσιμης ανάπτυξης σε διοικητικό επίπεδο είναι ο Αντιπρόεδρος του Δ.Σ. της εταιρίας, ο οποίος είναι και μέλος της ανώτερης Διοικητικής Επιτροπής της εταιρίας.
- Η αμοιβή των μελών της ανώτερης Διοικητικής Επιτροπής συνδέεται με τη συνολική επίδοση της εταιρίας, συμπεριλαμβάνοντας έμμεσα θέματα εταιρικής υπευθυνότητας, ωστόσο, επί του παρόντος, δεν υπάρχει ξεχωριστή άμεση σύνδεση των αποδοχών με την κοινωνική και περιβαλλοντική επίδοση.
- Η αρχική επιλογή των μελών του Δ.Σ. γίνεται με βάση την πολιτική της μετόχου εταιρίας. Κριτήρια που συνεκτιμώνται είναι η θέση στην επιχείρηση, η επαγγελματική εμπειρία κλπ, ενώ, επί του παρόντος, δεν υπάρχει ξεχωριστή θεώρηση του φύλου και άλλων δεικτών διαφορετικότητας στα κριτήρια επιλογής.
- Υπεύθυνη για το συνολικό συντονισμό σχετικών θεμάτων είναι η Senior Corporate Communications & Sustainability Manager, η οποία συνεργάζεται με την ανώτατη διοίκηση και τα λειτουργικά τμήματα της εταιρίας, ώστε να διαχυθούν οι πρακτικές και οι πολιτικές υπεύθυνης και βιώσιμης ανάπτυξης στην εταιρία.
- Έχουν οριστεί υπεύθυνοι Περιβάλλοντος, Υγείας & Ασφάλειας, Ανθρώπινου Δυναμικού και Συμμόρφωσης, οι οποίοι συντονίζουν και εφαρμόζουν σχετικές πολιτικές και προγράμματα της εταιρίας.
- Η Ομάδα Περιβάλλοντος, Υγείας & Ασφάλειας είναι αρμόδια για την αξιολόγηση και την βελτίωση της εφαρμογής των πολιτικών και των σχετικών διαδικασιών και προτύπων και αποτελείται από τους:
  - Υπεύθυνο Υγείας & Ασφάλειας
  - Σύμβουλο Ιατρικών Υποθέσεων
  - Εκπρόσωπο Ανθρωπίνων Πόρων
  - Εκπρόσωπο Κανονιστικών Υποθέσεων



## Στόχος

### Να επεκτείνουμε εσωτερικά το πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας στη Novartis

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι στόχοι που σχετίζονται με θέματα εταιρικής υπευθυνότητας ενσωματώνονται στην Ανασκόπηση Επίδοσης των διευθυντικών στελεχών της εταιρίας. Ενδεικτικά:

- Σχετικοί στόχοι αποτελούν περίπου το 5% της βαρύτητας στο επίπεδο του Αντιπροέδρου και 20% στο επίπεδο του Head of Communications & CSR (Επικεφαλής τμήματος Επικοινωνίας & ΕΚΕ).
- Στόχοι ανάπτυξης εργαζομένων ενσωματώνονται στους προσωπικούς στόχους όλων των μελών της ανώτερης Διοικητικής Επιτροπής της εταιρίας.

# Κοινωνικοί εταίροι

## Αμφίδρομος διάλογος

Η εταιρία αναγνωρίζει μέσα από μία διαδικασία συζητήσεων με στελέχη της εταιρίας, αξιολόγησης του περιβάλλοντος γενικά, αλλά και του χώρου της υγείας ειδικότερα, τους Κοινωνικούς Εταίρους της (Stakeholders), οι οποίοι ορίζονται ως οι ομάδες που άμεσα ή έμμεσα συνδέονται, επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τη δραστηριότητά της. Ο παρακάτω πίνακας περιλαμβάνει μία σύντομη παρουσίαση των ομάδων που θεωρούμε Κοινωνικούς Εταίρους και των βασικών μεθόδων που χρησιμοποιούμε για την κατανόηση των απόψεων και των αναγκών τους. Μέσω των μεθόδων αυτών, η εταιρία προσπαθεί να επικοινωνήσει αμφίδρομα με κάθε ομάδα Κοινωνικών Εταίρων -στο βαθμό που αυτό είναι δυνατό- είτε σε συνεχή βάση, είτε με επίσιες ενέργειες. Προφανώς η ευθύνη, η προσπάθεια και η αναφορά που κάνει η εταιρία είναι αναλογικά εκτενέστερη για άμεσους Κοινωνικούς Εταίρους (όπως οι Εργαζόμενοι) και μικρότερη για έμμεσους Εταίρους (όπως τα ΜΜΕ).

## Κοινωνικοί Εταίροι

ΑΛΛΟΙ

ΦΟΡΕΙΣ

ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ

 **NOVARTIS**



ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΕΤΑΙΡΟΣ	ΔΙΑΛΟΓΟΣ ΜΕΣΩ:	ΘΕΜΑΤΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ
<b>ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΙ</b>		
Όμιλος NOVARTIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις στελεχών</li> <li>■ Intranet</li> <li>■ Blogs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Εργαζόμενοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διοργάνωση εκδηλώσεων</li> <li>■ Έρευνα Ικανοποίησης - Global Employee Survey (GES)</li> <li>■ Μηνιαίες Συναντήσεις - "TOWN HALL"</li> <li>■ Intranet</li> <li>■ Συναντήσεις - "Let's Talk"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Υποστήριξη εργαζομένων</li> <li>■ Ανάπτυξη εργαζομένων</li> </ul>
<b>ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ</b>		
Γιατροί	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Λειτουργία Κέντρου Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης</li> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Έρευνα Ικανοποίησης</li> <li>■ Συνέδρια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Ιατρικοί Σύλλογοι	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Συνέδρια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Επαγγελματίες Υγείας (φαρμακολόγοι, νοσηλεύτες, φαρμακοποιοί κτλ.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Συνέδρια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
<b>ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ</b>		
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Διεξαγωγή κοινών προγραμμάτων</li> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιλογή προμηθευτών</li> </ul>
Χονδρέμποροι	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιλογή προμηθευτών</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> </ul>
<b>ΦΟΡΕΙΣ</b>		
Συλλογικά Όργανα (ΣΦΕΕ κτλ.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συμμετοχή (Δ.Σ. και Ομάδες Εργασίας)</li> <li>■ Συνέδρια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Όλα</li> </ul>
Φορείς Υγείας (Ε.Ο.Φ., Υπουργεία κτλ.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συζήτηση με εκπροσώπους</li> <li>■ Συνέδρια</li> <li>■ Έρευνα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Υγειονομικές Περιφέρειες	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Διοικήσεις Νοσοκομείων	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Επιχειρηματική δεοντολογία</li> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
<b>ΆΛΟΙ</b>		
Σύλλογοι Ασθενών	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συνεργασίες</li> <li>■ Εκπαιδεύσεις</li> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Έρευνα</li> <li>■ Συνέδρια</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
Ασθενείς	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δεν επιτρέπεται η άμεση επικοινωνία με τους ασθενείς</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Έρευνα και καινοτομία</li> <li>■ Υπεύθυνη προώθηση</li> <li>■ Στήριξη συλλόγων ασθενών</li> <li>■ Ασφάλεια προϊόντων</li> </ul>
MME	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Συναντήσεις</li> <li>■ Συνεντεύξεις Τύπου</li> <li>■ Ενημερωτικά Έντυπα</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Όλα</li> </ul>
Κοινό	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Internet</li> <li>■ Εκδηλώσεις ανοιχτές για το κοινό</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Χρήση πρώτων υλών</li> <li>■ Κλιματικές αλλαγές</li> <li>■ Υποστήριξη κοινωνίας</li> </ul>

# 7 Συμμετοχές και Αναγνώριση

sam 2011 gold class

Ethical WINNER  
Responsible Business Awards

TheScientist  
BEST PLACES  
TO WORK  
INDUSTRY

Justmeans-Insights  
Measure. Report. Visualize.  
Forbes

FORTUNE  
WORLD'S MOST  
ADMIRED  
COMPANIES  
2012

TheScientist  
BEST PLACES  
TO WORK  
INDUSTRY 2012

Newsweek  
GREEN RANKINGS  
2011

technology  
review  
Published by MIT

goc  
BUSINESS ACTION  
ON HEALTH AWARDS  
Commended

## Αναγνώριση προσπάθειας

Παρόλο που δεν αποτελεί αυτοσκοπό, εντούτοις η αναγνώριση των προσπαθειών μας ως προς την υπεύθυνη και τη βιώσιμη λειτουργία μας αποτελεί σημαντική ηθική ικανοποίηση. Ο Όμιλος Novartis, έλαβε τις παρακάτω διακρίσεις:

### 2012 Ethical Corporation Awards



Η Novartis έλαβε το Βραβείο Ethical Corporation Award για την άριστη συνεργασία επιχειρήσεων και M.K.O. στην υλοποίηση του προγράμματος "SMS for Life" κατά της ελονοσίας. Η πιλοτική εφαρμογή του καινοτόμου προγράμματος στην Τανζανία μείωσε τις ελλείψεις του ανθελονοσιακού φαρμάκου από 26% στο 1% στα Κέντρα Δημόσιας Υγείας, καλύπτοντας πληθυσμό 26 εκατομμυρίων ανθρώπων.

### The Scientist's Best Places to Work Industry 2012



Η έγκυρη Επιθεώρηση Επιστημών Υγείας "The Scientist" κατέταξε τη Novartis στις πρώτες 20 εταιρείες με το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον παγκοσμίως.

### Fortune's World's Most Admired Companies 2012



Στον κατάλογο των "World's Most Admired Companies" που καταρτίζει η έγκυρη οικονομική επιθεώρηση "Fortune", η Novartis κατέκτησε και πάλι την πρώτη θέση μεταξύ των πλέον εκτιμώμενων φαρμακευτικών εταιρειών παγκοσμίως.

### Newsweek's 2011 Green Rankings



Η Novartis κατατάχθηκε στην 34η θέση της «πράσινης λίστας» (Green Rankings) της επιθεώρησης Newsweek, μεταξύ των 100 μεγαλύτερων εταιρειών παγκοσμίως.

### JustMeans' 2011 ranking



Η Novartis κατέλαβε την 6η θέση στον κατάλογο "Sustainable Performance Leaders in Pharmaceuticals", που δημοσιεύθηκε από τον φορέα JustMeans.

### "Best Drug Company of the Decade"



Η Novartis ανακηρύχθηκε ως «Η καλύτερη Φαρμακευτική Εταιρία της Δεκαετίας» από την έγκυρη, παγκοσμίου φήμης οικονομική επιθεώρηση Forbes, σε αναγνώριση της ηγετικής θέσης που κατέχει η εταιρία στην έγκριση νέων σκευασμάτων. Συγκεκριμένα, η Novartis λάνσασε κατά 70% περισσότερα νέα σκευάσματα από τον επόμενο ανταγωνιστή της τα τελευταία 10 χρόνια.

### "SMS for Life"



Η Οργάνωση GBC Health κατέταξε τη Novartis στην 1η θέση για την υλοποίηση του προγράμματος της "SMS for Life" κατά της ελονοσίας.

### The Scientist's Best Places to Work in Industry 2011



Η Επιθεώρηση Επιστημών Υγείας "The Scientist" κατέταξε τη Novartis στην 6η θέση ανάμεσα στις 10 πρώτες μεγάλου μεγέθους εταιρείες με το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον το 2011.

### Technology Review by MIT



Η Novartis αναγνωρίστηκε μεταξύ των 50 πλέον καινοτόμων εταιρειών το 2011 από την Επιθεώρηση Technology Review που εκδίδει το διεθνούς φήμης Τεχνολογικό Ινστιτούτο Μασαχουσέτης των Η.Π.Α. (Massachusetts Institute of Technology – MIT).

### SAM Sustainability Yearbook 2011



Η Novartis βραβεύθηκε με το Χρυσό Μετάλλιο στην Ετήσια Έκθεση Βιωσιμότητας 2011 της ανεξάρτητης εταιρίας SAM (Sustainable Asset Management).

Παράλληλα η Novartis Hellas:



- Κατέκτησε το 1ο βραβείο στο Συνέδριο Thales-CEO & CSR 2012 Conference, που διοργανώθηκε από την Ethos Media και το περιοδικό ΧΡΗΜΑ στην Αθήνα, για την Ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Τμήματος Επικοινωνίας.
- Κατέλαβε την 9η θέση στον κατάλογο των "Best Workplaces Hellas", που καταρτίζει το "Great Place to Work Institute Hellas", μεταξύ των εταιριών με πάνω από 250 εργαζόμενους, για το καλύτερο εργασιακό περιβάλλον στην Ελλάδα (το 2012).
- Τιμήθηκε με το βραβείο Global Pharma, από τον Όμιλο Novartis, για την εστίασή της στη δημιουργία και στην υποστήριξη υπηρεσιών με προσανατολισμό στον ασθενή, που διευκολύνουν την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη.
- Τιμήθηκε με το Χάλκινο Βραβείο στον Εθνικό Δείκτη Εταιρικής Ευθύνης (CR Index) (το 2010) και με το Αργυρό Βραβείο (το 2011 και το 2012).

## Συμμετοχή σε οργανισμούς

Η Novartis είναι, μεταξύ άλλων, μέλος των παρακάτω οργανισμών και φορέων:

- Σύνδεσμος Φαρμακευτικών Επιχειρήσεων Ελλάδας (Σ.Φ.Ε.Ε.)
- Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Ελληνο - Αμερικανικό Επιμελητήριο.



# Ουσιώδη Θέματα

## Καθορισμός Ουσιωδών θεμάτων

Στη Novartis χειριζόμαστε την υπεύθυνη και βιώσιμη ανάπτυξη με συστηματικό τρόπο. Η δέσμευσή μας στην αρχή της υπεύθυνης ανάπτυξης εστιάζει σε τέσσερις βασικούς πυλώνες:

- Οι Ασθενείς
- Η Επιχειρηματική Δεοντολογία
- Οι Άνθρωποι μας και οι Κοινωνία
- Η Μέριμνα για το Περιβάλλον

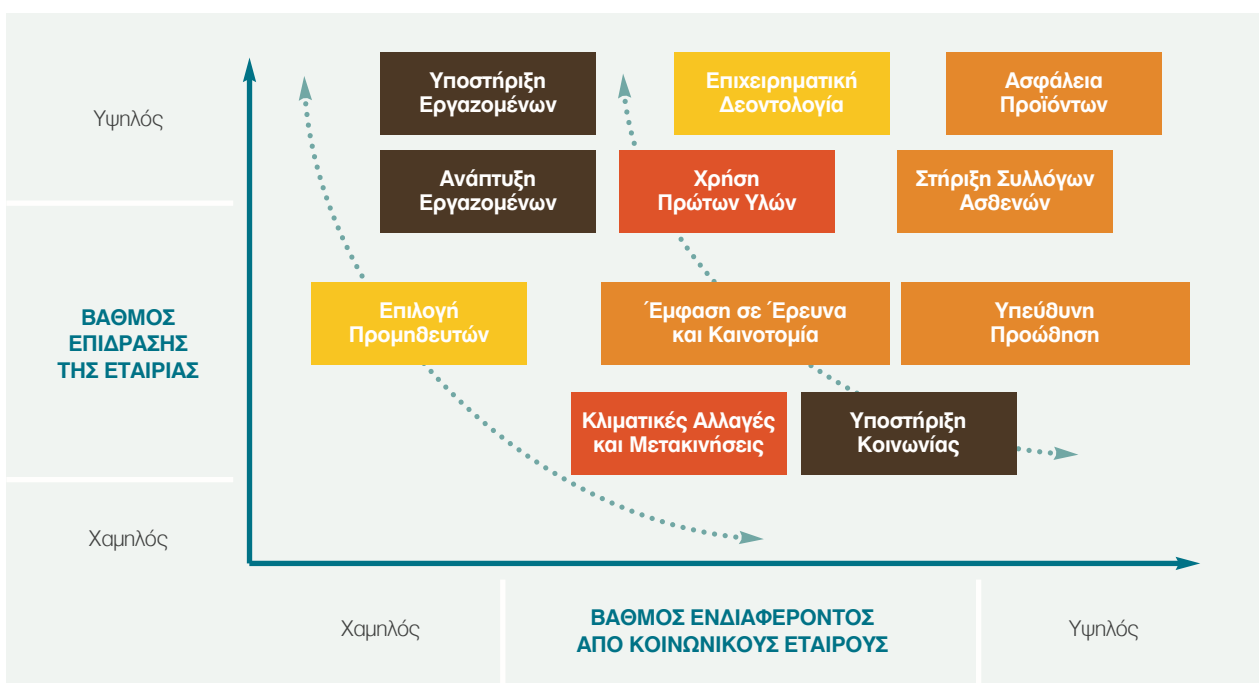
Η εταιρία, έπειτα από συνεντεύξεις που έγιναν με στελέχη της σχετικά με τις θέσεις του επίσημου οργάνου της φαρμακοβιομηχανίας (ΣΦΕΕ), αξιοποιώντας τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών και μετά από ανάλυση του ευρύτερου περιβάλλοντος και του κλάδου της υγείας, ορίζει ουσιώδη θέματα σε κάθε έναν από τους τέσσερις παραπάνω Πυλώνες, τα οποία στη συνέχεια κατατάσσει και θέτει σε προτεραιότητα ανάλογα με δύο παραμέτρους:

(α) Τον Βαθμό Επίδρασης που έχει η εταιρία (πόσο επηρεάζει τους Κοινωνικούς της Εταίρους).

(β) Το Βαθμό Ενδιαφέροντος που δείχνουν οι Κοινωνικοί Εταίροι για το θέμα.



Ο παρών Απολογισμός περιλαμβάνει την περιγραφή των ενεργειών της Novartis και τον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζει τα παρακάτω 11 θέματα, ώστε να δώσει μια σαφή εικόνα στον αναγνώστη για την επίδοση της εταιρίας, αλλά και να αποτελέσει ερέθισμα περαιτέρω διαλόγου με τους Κοινωνικούς Εταίρους και λήψης σχετικών προτάσεων και σχολίων.



# 8-Ι. Επιχειρηματική Δεοντολογία

 Συμβολή  
στους Στόχους  
Χιλιετίας



Συνεργασία  
για ανάπτυξη



## Πρακτικές Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το σύστημα Εταιρικής Διακυβέρνησης της Novartis έχει ως σκοπό να διασφαλίζει τη διαφανή, χρηστή και αποτελεσματική διοίκηση της εταιρίας, που μακροπρόθεσμα οδηγεί στην επιχειρηματική και οικονομική επιτυχία.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρία ακολουθεί πρακτικές υπεύθυνης εσωτερικής λειτουργίας και Εταιρικής Διακυβέρνησης με βάση διεθνή πρότυπα. Ενδεικτικά, αναφέρεται ότι το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.):

- Αποτελείται από 5 μέλη, τα οποία είναι όλα εκτελεστικά μέλη.
- Έχει τη συνολική ευθύνη για την υπεύθυνη και βιώσιμη λειτουργία της εταιρίας, παρέχοντας σχετικές κατευθύνσεις και λαμβάνοντας αντίστοιχες ενημερώσεις από τον Αντιπρόεδρο, ο οποίος είναι μέλος του Δ.Σ.

- Οι πράξεις του Δ.Σ. αξιολογούνται τουλάχιστον μια φορά ετησίως, κατά τη διάρκεια της Τακτικής Γενικής Συνέλευσης του μετόχου της εταιρίας. Τα κριτήρια της εν λόγω αξιολόγησης αφορούν στην επίδοση και στη δραστηριότητα που επέδειξε το Δ.Σ. κατά το παρελθόν έτος, κυρίως με βάση την Έκθεση Διαχείρισης που αυτό υποβάλλει στη Γενική Συνέλευση.
- Τα μέλη του Δ.Σ. δεν αμείβονται για τη συμμετοχή τους στο Δ.Σ.
- Νόμιμοι εκπρόσωποι της εταιρίας το 2012 ήταν οι κύριοι Georg Schroeckenfuchs, Κωνσταντίνος Φρουζής και Miguel Freire, ενεργώντας από κοινού.

ΟΝΟΜΑ	ΕΚΤΕΛΕΣΤΙΚΟ ΜΕΛΟΣ	ΡΟΛΟΣ
GEORG SCHROECKENFUCHS		Πρόεδρος Δ.Σ. και Διευθύνων Σύμβουλος
ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΦΡΟΥΖΗΣ		Αντιπρόεδρος Δ.Σ.
MIGUEL FREIRE		Μέλος
ERIC CORNOUT		Μέλος
JEAN-CLAUDE DUBOS		Μέλος

\*Τα στοιχεία αφορούν την 1/7/2012

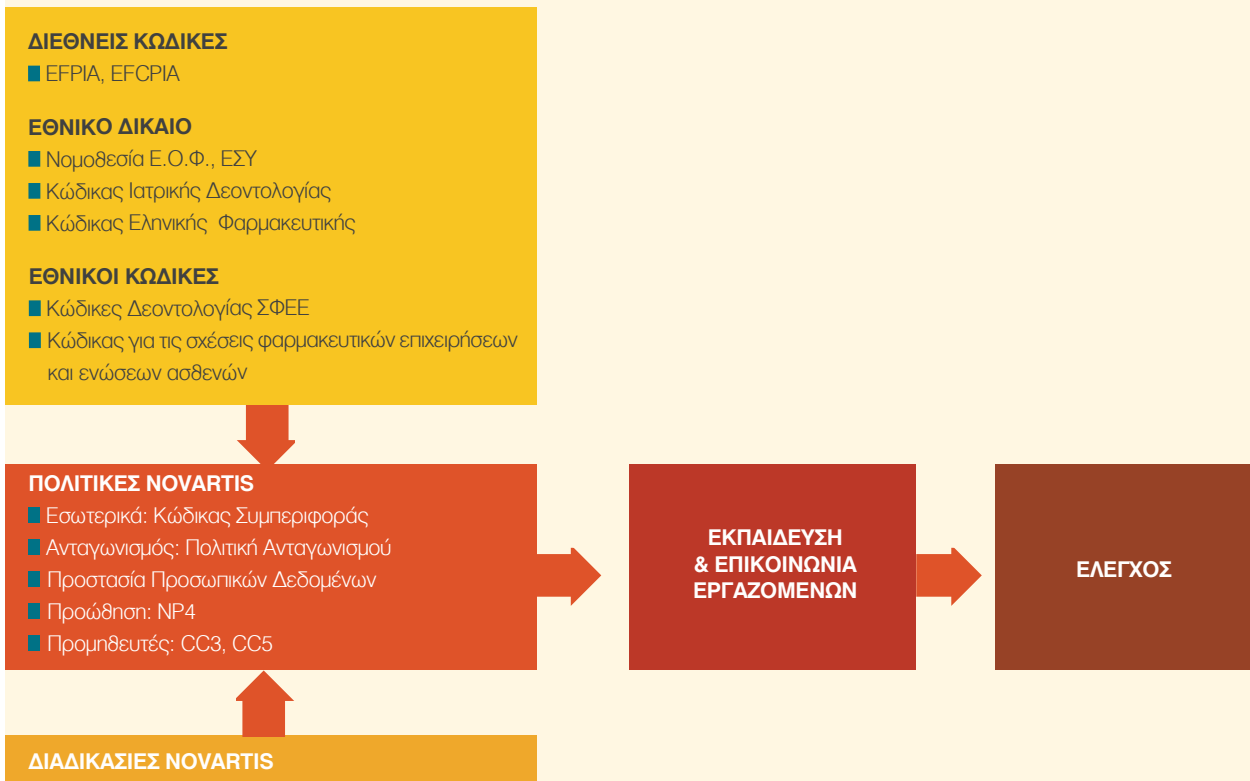
## Κανονιστικό Πλαίσιο

Η Novartis δραστηριοποιείται σε έναν επιχειρηματικό κλάδο, ο οποίος σε μεγάλο βαθμό καθορίζεται από ένα αυστηρό κανονιστικό πλαίσιο, ενώ η ίδια η λειτουργία της επηρεάζεται -στο πλαίσιο της αυτοδέσμευσής της- από αναλυτικά εμπεριστατωμένες και αυστηρά ελεγχόμενες Πολιτικές που έχουν επικοινωνηθεί.

Για τον λόγο αυτό, η εταιρία τηρεί πιστά τους δεσμοδετημένους κανόνες δεοντολογίας σε όλες τις ερευνητικές δραστηριότητες και επιχειρηματικές της πρακτικές, ενώ λαμβάνει μέτρα που μειώνουν την πιθανότητα εμφάνισης φαινομένων διαφθοράς, μέσω του Πλαισίου Πολιτικών το οποίο αφορά:

- Θέματα εταιρικής λειτουργίας (π.χ. Κώδικας Συμπεριφοράς)
- Θέματα προϊόντων (π.χ. NP4)





### Εσωτερικός Κώδικας Δεοντολογίας

Η Novartis ανέπτυξε και υιοθέτησε Κώδικα Συμπεριφοράς, προκειμένου να καθορίσει τα πρότυπα εκείνα στα οποία οφείλουν να ανταποκριθούν οι εργαζόμενοί της. Προχωρώντας ένα βήμα ακόμα, τέθηκε σε ισχύ νέος Κώδικας Δεοντολογίας από την 1η Ιανουαρίου 2012, ο οποίος αντανακλά τις δεσμεύσεις που έχει αναλάβει η εταιρία να ανταποκριθεί στις προσδοκίες των εταιρών της ως κοινωνικά υπεύθυνη εταιρία και περιλαμβάνει τις βασικές αρχές και τους κανόνες της για ηθική επαγγελματική συμπεριφορά.

Οι πέντε βασικές αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας είναι οι εξής:

**Ασθενείς:** Κάθε ενέργεια μας έχει ως γνώμονα το όφελος και την ασφάλεια των ασθενών, μέσω της Έρευνας και της Ανάπτυξης, της Ποιότητας και Ασφάλειας των Προϊόντων και της Πρόσβασης στην Ιατρική Περίθαλψη.

**Εργαζόμενοι:** Συμπεριφερόμαστε στους εργαζόμενους με πνεύμα δικαιοσύνης και σεβασμού, εξασφαλίζοντας δίκαιες συνθήκες εργασίας, ποικιλομορφία και ένταξη, αξιολόγηση και εξέλιξη των εργαζομένων, ελευθερία γνώμης, λόγου και συνεργαζόμεθα.

**Μέτοχοι:** Δεσμευόμαστε να επιδιώκουμε συνεχώς εξαιρετική απόδοση λειτουργώντας με ακεραιότητα. Ειδικότερα λειτουργούμε με γνώμονα την οικονομική ακεραιότητα, την επιχειρησιακή συνέχεια, τη διαφύλαξη της εταιρικής περιουσίας, την ασφάλεια των πληροφοριών και τη γνωστοποίηση σύγκρουσης συμφερόντων.

**Συνεργάτες στον τομέα της υγείας:** Αγωνιζόμαστε σκληρά για να είμαστε ένας αξιόπιστος εταίρος στον τομέα της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης φροντίζοντας για την ικανοποίηση

των πελατών, την καταπολέμηση της δωροδοκίας και της διαφθοράς, τη δέσμευση στις αρχές του ελεύθερου ανταγωνισμού, την εφαρμογή ηθικών προτύπων κατά τις εμπορικές μας πρακτικές, τη δέσμευση στην εφαρμογή όλων των νόμων και κανονισμών και την ακεραιότητα των τρίτων με τους οποίους συνεργαζόμαστε.

**Κοινωνία:** Φιλοδοξούμε να είμαστε μία κοινωνικά υπεύθυνη εταιρία, που λειτουργεί με διαφάνεια, προστατεύοντας τα ανθρώπινα δικαιώματα, την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον και φροντίζει για την εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας της Novartis συνιστά αναπόσπαστο τμήμα των όρων απασχόλησης όλων των εργαζομένων του Ομίλου Novartis, και για τον λόγο αυτό η εταιρία εκπαιδεύει τόσο τους νέους συνεργάτες της, όσο και όλο το προσωπικό αναφορικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας και τις επιμέρους αρχές του. Παράλληλα, έχει θεσμοθετηθεί διαδικασία αναφοράς και διαχείρισης σχετικών επαγγελματικών παραπτώματων.

**Πολιτική Δίκαιου Ανταγωνισμού:** Η Novartis έχει αναπτύξει συγκεκριμένη Πολιτική περί Δίκαιου Ανταγωνισμού στην οποία οφείλουν να ανταποκριθούν οι εργαζόμενοι, με ενδεικτικά θέματα που αντιμετωπίζονται μέσα στην πολιτική να είναι:

- Περιορισμός διάθεσης προϊόντων ή υπηρεσιών
- Επιμερισμός αγοράς
- Επιμερισμός πελατών
- Συλλογικός αποκλεισμός (μποϋκοτάζ)

Όλο το προσωπικό της Novartis έχει εκπαιδευτεί στη συγκεκριμένη πολιτική.

## Η Πολιτική της Novartis περί Δίκαιου Ανταγωνισμού (ενδεικτικά αποσπάσματα)

Οι υπάλληλοι και τα διευθυντικά στελέχη της Novartis πρέπει να σέβονται τις Αρχές και τους Κανόνες δικαίου του εμπορίου και του ανταγωνισμού και δεν θα πρέπει να εφαρμόζουν πρακτικές που παραβιάζουν τους νόμους του ανταγωνισμού. Επίσημες συμφωνίες, ανεπίσημοι διακανονισμοί και κάθε άλλου είδους συνεννόηση, ρητή ή ανεπιφύλακτη (συνολικά «Συμφωνίες»), με ανταγωνιστές που σκοπεύουν σε συντονισμένη συμπεριφορά στην αγορά απαγορεύονται.

**Προκαθορισμός τιμών:** Να λαμβάνονται όλες οι αποφάσεις τιμολόγησης ανεξάρτητα από ανταγωνιστές ή τρίτους εκτός Novartis. Να μην συνάπτεται καμία συμφωνία με ανταγωνιστές για τις τρέχουσες ή μελλοντικές τιμές, τύποι τιμολόγησης, πιστωτικοί όροι, εκπτώσεις, κόστος, όροι και προϋποθέσεις, εγγυήσεις, περιθώρια κέρδους ή άλλα χαρακτηριστικά που μπορεί να έχουν επίπτωση (αύξηση, μείωση ή σταθεροποίηση) στις τιμές.

**Περιορισμός διάθεσης προϊόντων ή υπηρεσιών:** Να μην συνάπτεται καμία συμφωνία με ανταγωνιστές, η οποία περιορίζει την ποσότητα των αγαθών ή των υπηρεσιών, είτε παραγομένων είτε πωληθέντων.

**Επιμερισμός αγοράς:** Να μην συνάπτεται καμία συμφωνία με τους ανταγωνιστές για τον επιμερισμό αγορών ή περιοχών, π.χ. όπου η Novartis δεσμεύεται να πωλεί μόνο συγκεκριμένα είδη προϊόντων ή μόνο σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές.

**Επιμερισμός πελατών:** Να μην συνάπτεται καμία συμφωνία με ανταγωνιστές για τον επιμερισμό ομάδων πελατών, π.χ. όπου η Novartis συμφωνεί να μην προσεγγίσει επιχειρηματικά τους πελάτες του ανταγωνιστή.

**Συλλογικός αποκλεισμός (μποϋκόταζ):** Να μην συνάπτεται καμία συμφωνία για αποκλεισμό ή άρνηση για διαπραγμάτευση με συγκεκριμένους ανταγωνιστές, προμηθευτές, εμπορικούς αντιπροσώπους ή πελάτες.

Εφόσον οι ανωτέρω αναφερθείσες συμφωνίες παραβιάζουν νόμους του ανταγωνισμού, οι υπάλληλοι και τα διευθυντικά στελέχη της Novartis δεν θα πρέπει να προβαίνουν σε συζητήσεις με τους ανταγωνιστές για τους όρους και τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες η Novartis, ή οι ανταγωνιστές της, πωλούν τα προϊόντα τους ή παρέχουν τις υπηρεσίες τους.

Η Novartis δεν απαγορεύεται να αυξήσει τις πωλήσεις και μ' αυτόν τον τρόπο να καταλάβει καλύτερη θέση ισχύος στην αγορά ή ακόμα και δεσπόζουσα θέση. Όμως, η κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης στην αγορά είναι παράνομη. Η δεσπόζουσα θέση στην αγορά δεν πρέπει να καταλαμβάνεται με ζημία των ανταγωνιστών, των προμηθευτών ή των πελατών.

Συγκεκριμένα, δεν επιτρέπεται:

- Να τιμολογούνται προϊόντα κάτω από ένα ενδεδειγμένο μέγεθος κόστους
- Να γίνεται διάκριση εις βάρος των πελατών στις τιμές ή άλλες καταστάσεις υπό τις οποίες πωλείται ένα προϊόν ή παρέχεται μία υπηρεσία
- Να γίνεται η χρήση ενός προϊόντος μοχλός για την άσκηση επιρροής ή πειθαναγκασμού ενός πελάτη να αγοράσει άλλο προϊόν
- Να αρνείται η εταιρία να πωλήσει σε πελάτες ως ποινή λόγω συναλλαγής τους με ανταγωνιστές

## Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η Novartis έχει αναπτύξει Πολιτική Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης προκειμένου να οριοθετήσει τις δράσεις της:

Προάγουμε και προστατεύουμε τις Αρχές που ορίζει η Οικουμενική Διακήρυξη του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα μέσα στη σφαίρα επιρροής μας. Δεν ανεχόμαστε καταχρήσεις των ανθρωπίνων δικαιωμάτων εντός της εταιρίας μας.

Οι συνεργάτες μας είναι κλειδί στην επιτυχία μας. Βασίζουμε τις πολιτικές και τις πρακτικές μας για το ανθρώπινο δυναμικό στην τιμιότητα, την ειλικρίνεια και τον αμοιβαίο σεβασμό.

Επιδιώκουμε να αμειβουμε με αποδοχές που συμπίπτουν ή υπερβαίνουν το ποσό που είναι απαραίτητο για την κάλυψη των βασικών αναγκών διαβίωσης. Η εταιρία πιστεύει στην ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής.

Αναγνωρίζουμε και σεβόμαστε τις πολιτισμικές διαφορές που απαντώνται στην παγκόσμια αγορά. Η εταιρία μας δεν ανέχεται διακρίσεις βασισμένες σε προσωπικά κριτήρια, που δεν έχουν άμεση σχέση με το επίπεδο της παροχής της εργασίας.

Τέτοια κριτήρια περιλαμβάνουν τη φυλή, το χρώμα, το φύλο, τη θρησκεία, τις πολιτικές απόψεις, την εθνική καταγωγή ή κοινωνική προέλευση, είτε οποιοδήποτε άλλο κριτήριο που προβλέπει η τοπική νομοθεσία. Προσπαθούμε να δημιουργήσουμε και να διατηρήσουμε μια ποικιλομορφία προσελκύνοντας, αναπτύσσοντας, προάγοντας και υποστηρίζοντας τους καλύτερους εργαζόμενους της εταιρίας χωρίς κανενός είδους διάκριση.

Διεθνώς αλλά και στην Ελλάδα, η Novartis προσλαμβάνει και προάγει εργαζόμενους ανεξαρτήτως εθνικότητας, θρησκείας, φύλου κλπ.

Δεν ανεχόμαστε την αναγκαστική εργασία και άλλες μορφές εκμετάλλευσης. Υποστηρίζουμε προγράμματα για την κατάρτιση της παιδικής εργασίας με τρόπο που συνάδει με τα βασικά συμφέροντα του παιδιού.

Προσπαθούμε να κάνουμε αποδοτική χρήση των φυσικών πόρων και να ελαχιστοποιήσουμε τον αντίκτυπο που έχουν στο περιβάλλον οι δραστηριότητες και τα προϊόντα μας σε όλη τη διάρκεια του κύκλου ζωής του. Αξιολογούμε τις επιπτώσεις στην Υγεία, την Ασφάλεια και το Περιβάλλον για να διασφαλίσουμε ότι τα οφέλη των νέων προϊόντων, των διαδικασιών και των τεχνολογιών είναι μεγαλύτερα από τους κινδύνους. Επανεξετάζουμε αυτές τις εκτιμήσεις περιοδικά υπό το πρίσμα νέων στοιχείων.

Αναγνωρίζουμε το ενδιαφέρον των μετόχων, των υπαλλήλων, των πελατών, των γειτόνων μας, των Αρχών και του ευρύτερου κοινού, στην κοινωνική μας συμπεριφορά και στον αντίκτυπο που έχουν οι δραστηριότητές μας στην υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον. Παρέχουμε σχετική πληροφόρηση και ακούμε προσεκτικά όλους τους ενδιαφερόμενους. Κατά την αξιολόγηση προϊόντων, διαδικασιών και τεχνολογιών, για τα οποία υπάρχουν αμφιβολίες, επιδιώκουμε το διάλογο με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη.

**Πολιτικές Προώθησης (NP4):** Η Novartis στο πλαίσιο της αυτοδέσμευσης της με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή συνέπεια στην αρχή της υπεύθυνης λειτουργίας, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει την Πολιτική NP4 (Novartis Pharma Principles & Practices for Professionals) -στην οποία τίθενται οι ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει παγκοσμίως η Novartis για τις πιο συνήθεις πρακτικές που αφορούν σε προωθητικές και μη προωθητικές ενέργειες- και η οποία αναθεωρήθηκε την 1η Ιουνίου 2013 (βλέπε ενότητα 8-IV).

**Πολιτική κατά της Διαφθοράς (Anti-bribery Policy):** Η Novartis έχει υιοθετήσει και εφαρμόζει από την 1η Μαρτίου 2012 πιο αυστηρή πολιτική κατά της διαφθοράς που εφαρμόζεται, τόσο εσωτερικά για τους υπαλλήλους της, όσο και στην επιλογή και στη συνεργασία με προμηθευτές, στις σχέσεις με Δημόσιους Λειτουργούς και σε όλες τις πρακτικές που ενέχουν κίνδυνο δωροδοκίας (βλέπε ενότητα 8-IV).

**Πολιτικές Υπεύθυνων Προμηθειών (Responsible Procurement):** Η Novartis έχει αναπτύξει και εφαρμόζει σειρά Πολιτικών που χρησιμοποιούνται στην επιλογή και στη συνεργασία με προμηθευτές, καθώς αναγνωρίζει τη δυνατότητα και την ευθύνη να επηρεάζει θετικά την αλυσίδα αγορών της (βλέπε ενότητα 8-II).

Αποτέλεσμα της εφαρμογής των παραπάνω Πολιτικών είναι ότι και την περίοδο 2011-2012 η Novartis δεν κλήθηκε να παρουσαστεί ενώπιον της Ελληνικής Επιτροπής Ανταγωνισμού.

## Συμμόρφωση εργαζομένων

Η εταιρία μας δίνει πολύ μεγάλη προσοχή και έμφαση στη σωστή και στην εις βάθος εκπαίδευση των εργαζομένων της σε θέματα Συμμόρφωσης. Παραδείγματα σχετικών δράσεων είναι:

- Όλοι οι νεοεισερχόμενοι εργαζόμενοι λαμβάνουν ατομική εκπαίδευση περίπου μιας ώρας στην Πολιτική NP4
- Όλοι οι εργαζόμενοι ακολουθούν πρόγραμμα ηλεκτρονικών εκπαιδεύσεων με θεματολογία που καθορίζεται και συντονίζεται για κάθε έτος από τον Όμιλο και με την επιβλεψη του τοπικού Υπευθύνου Συμμόρφωσης

■ Όλο το προσωπικό έχει εκπαιδευτεί και σε θέματα προστασίας κατά της διαφθοράς και της δωροδοκίας, καθώς και σε θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων σε κατ' ιδίαν εκπαιδεύσεις, ενώ σε επίσημα βήματα οργανώνονται εκπαιδεύσεις υπενθύμισης.

## Διενεργούμε Ελέγχους

Η συμμόρφωση με τις πολιτικές της εταιρίας είναι ενσωματωμένη στα συμβόλαια όλων των εργαζομένων, ενώ υπάρχει μηχανισμός μέσω του οποίου μπορεί κάθε εργαζόμενος να καταγγείλει επώνυμα σημαντικές αποκλίσεις από τις Πολιτικές της εταιρίας σε γραφείο που εδρεύει στη Βασιλεία της Ελβετίας.

Η εταιρία έχει δημιουργήσει και λειτουργεί ελεγκτικούς θεσμούς στο Πλαίσιο Πολιτικών της:

**Καθημερινά Θέματα (π.χ. ταξίδια):** η έγκριση γίνεται μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων ελέγχου.

**Μη Καθημερινά Θέματα (π.χ. εκδηλώσεις):** Έχει θεσμοθετηθεί Επιτροπή Ελέγχου (Compliance Board) που συνεδριάζει μία φορά το μήνα και ελέγχει την πιστή εφαρμογή των Πολιτικών (βλέπε ενότητα IV).

Επίσης, η εταιρία διενεργεί αυτοέλεγχο σε θέματα που αφορούν Πολιτικές Προώθησης (NP4) με την ευθύνη του τοπικού Υπευθύνου Συμμόρφωσης και το συντονισμό από τον Όμιλο, καθώς και σε βασικές Αρχές του Κώδικα Δεοντολογίας.



## Στόχος

Να παρακολουθήσουν όλοι οι εργαζόμενοι εκπαίδευση σε θέματα νέων πολιτικών της Novartis, που αφορούν τις δωρεές και τις χορηγίες, καθώς και τον αναθεωρημένο Κώδικα του Σ.Φ.Ε.Ε.

## 8-II. Επιλογή Προμηθευτών

 Συμβολή  
στους στόχους  
χιλιετίας



Συνεργασία  
για ανάπτυξη



### Επιλογή Προμηθευτών

Οι προμηθευτές μας ανέρχονται σε πάνω από 1.300 σε όλη την Ελλάδα και το εξωτερικό, με τις κύριες κατηγορίες των συνεργατών μας να είναι:

- Παραγωγοί προϊόντων (ΦΑΜΑΡ, Pharmaten κ.α.)
- Εταιρίες συν-προώθησης (ΕΛΠΕΝ, WinMedica, DEMO κ.α.).

Η Novartis αναγνωρίζει τον ρόλο που μπορεί και πρέπει να παίξει στην προώθηση των Αρχών της βιώσιμης και υπεύθυνης ανάπτυξης στην αλυσίδα αγορών της.

Για τον λόγο αυτό, δίνει έμφαση στη διαδικασία επιλογής των προμηθευτών της, με βάση και κριτήρια που σχετίζονται με την εταιρική υπευθυνότητα, ενώ παράλληλα εστιάζει σε παρεμβάσεις, με ενέργειες όπως:

- Πραγματοποιεί επιθεωρήσεις για θέματα ποιότητας, υγιεινής, ασφάλειας, περιβάλλοντος και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σε προμηθευτές. Κατά το έτος 2011, πραγματοποιήθηκαν 2 επιθεωρήσεις.
- Από το 2012, εφαρμόζει ένα νέο σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και ελέγχου προμηθευτών που δραστηριοποιούνται στον τομέα των Κλινικών Μελετών.
- Ενσωματώνει στις συμβάσεις των κύριων προμηθευτών της τις Αρχές του "Responsible Procurement". Το εταιρικό αυτό πρότυπο, περιλαμβάνει υποχρεωτικές παραμέτρους που οι προμηθευτές της εταιρίας πρέπει να ακολουθούν (ελέγχεται από το Τμήμα Αγορών) και αφορά σε θέματα ηθικής, εργασιακών δικαιωμάτων, ασφάλειας, περιβάλλοντος κ.α.

<b>ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ελεύθερη Επιλογή Εργοδότη</li> <li>■ Παιδική Εργασία</li> <li>■ Ίση Μεταχείριση</li> <li>■ Ισονομία</li> <li>■ Μισθός σε συνάρτηση με την Εργασία</li> <li>■ Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι</li> </ul>
<b>ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προστασία Εργασίας</li> <li>■ Ασφάλεια Διεργασιών</li> <li>■ Ανταπόκριση Έκτακτων Αναγκών</li> <li>■ Πληροφορίες Επικινδυνότητας</li> </ul>
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Περιβαλλοντικοί Κανονισμοί</li> <li>■ Απορρίμματα και Εκπομπές</li> <li>■ Διαρροές και Εκλύσεις</li> <li>■ Συνέχεια και σωστή χρήση των πηγών</li> </ul>
<b>ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΩΝ ΖΩΩΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Προστασία ζώων</li> </ul>
<b>ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΔΩΡΟΔΟΚΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δωροδοκία</li> <li>■ Συναλλαγές με Δημόσιους Λειτουργούς και Τρίτους</li> </ul>
<b>ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Δέσμευση και Λογοδοσία</li> <li>■ Νομικές Απαιτήσεις και Ανάγκες Πελατών</li> <li>■ Αξιολόγηση Επικινδυνότητας</li> <li>■ Έντυπα</li> <li>■ Εκπαίδευση και Ικανότητα</li> <li>■ Συνεχής Βελτίωση</li> </ul>

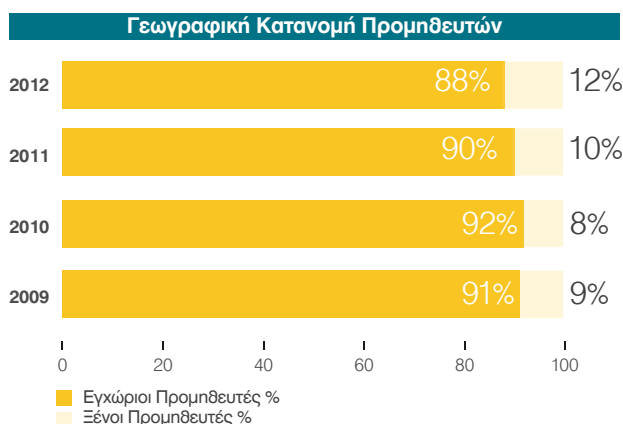
## Πολιτική


Η Novartis έχει θεσμοθετήσει συγκεκριμένη Πολιτική που περιγράφει τη διαδικασία, τις ευθυνότητες, τη συχνότητα και τον τρόπο που η εταιρία διεξάγει Επιθεωρήσεις στους προμηθευτές. Η κατηγοριοποίηση των προμηθευτών (από την οποία εξαρτώνται χειρισμοί όπως επιθεωρήσεις, επικοινωνία κτλ.), γίνεται με βάση συγκεκριμένη διεργασία που λαμβάνει υπόψη της θέματα όπως το είδος του προϊόντος ή της υπηρεσίας που προσφέρεται, το χρηματικό ύψος της συνεργασίας, η χώρα προέλευσης του προμηθευτή κτλ.

## Καλή Πρακτική

### Εγχώριοι Συνεργάτες

Η Novartis δίνει προτεραιότητα σε εγχώριους προμηθευτές και επιδιώκει να συνεργάζεται και με μικρομεσαίες επιχειρήσεις, κάτι ιδιαίτερα σημαντικό για την τόνωση της εγχώριας οικονομίας στην οικονομικά δυσχερή εποχή που ζούμε.



 **88% των αγορών από εγχώριους προμηθευτές**

Η Novartis διατήρησε το ποσοστό των αγορών της από εγχώριους προμηθευτές στο 88%

Τα τελευταία χρόνια, το ποσοστό των εγχώριων προμηθειών βρίσκεται κοντά στο 90%. Φυσικά, το ποσοστό αυτό εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα και την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που προέρχονται από τις τοπικές αγορές, εφόσον δηλαδή τηρούν τις προδιαγραφές ποιότητας που θέτει η εταιρία. Παράλληλα, ο μέσος χρόνος πληρωμής των προμηθευτών είναι 92 ημέρες.

# 8-III. Έμφαση στην Έρευνα και Καινοτομία

 Συμβολή στους στόχους χιλιετίας



Μείωση παιδικής θνησιμότητας



Βελτίωση υγείας εγκυμονούντων



Καταπολέμηση AIDS, Ελονοσίας και άλλων ασθενειών

 Γνωρίζετε ότι;



## Ερευνητικά Προγράμματα

Η καινοτομία στα φάρμακα φέρνει ουσιαστικά οφέλη στην κοινωνία λόγω της αυξανόμενης επιβίωσης, των μειωμένων περιπλοκών και της βελτιωμένης ποιότητας ζωής. Αυτά τα οφέλη μεταφράζονται σε άμεση εξοικονόμηση κόστους για ολόκληρη την υγειονομική περιβαλψη του κράτους.

Όλο και περισσότερο, η αξία των νέων φαρμάκων υπολογίζεται με βάση την οικονομική αποτελεσματικότητά τους. Η οικονομική αποτελεσματικότητα έχει να κάνει όχι μόνο με το κόστος του φαρμάκου αυτού καθ' αυτού, αλλά με το συνολικό κόστος που συμπεριλαμβάνει και θέματα όπως η διάρκεια της θεραπείας και η ανάγκη νοσηλείας. Σήμερα, σε παγκόσμιο επίπεδο, περίπου 1 σε κάθε 1.000 φαρμακευτικές ενώσεις προχωρεί από το εργαστηριακό στάδιο σε στάδιο κλινικής δοκιμής, ενώ 1 σε κάθε 12 σκευάσματα που είναι σε στάδιο κλινικών μελετών τελικά θα φθάσει στους ασθενείς.

Οι κλινικές μελέτες είναι έρευνες που προσπαθούν να απαντήσουν σε επιστημονικά ερωτήματα και έτσι να βρεθούν καλύτεροι τρόποι ώστε να θεραπευθούν ή να προληφθούν παθήσεις.

Μια κλινική μελέτη διεξάγεται ώστε να αποφασιστεί εάν ένα νέο φάρμακο είναι ασφαλές και αποτελεσματικό για τους ανθρώπους. Βασίζονται σε ασθενείς που πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια, που εθελοντικά συμμετέχουν και δοκιμάζουν ένα νέο σκεύασμα ή θεραπεία. Κάποια από αυτά τα σκευάσματα δεν έχουν ακόμη λάβει έγκριση από τις αρμόδιες Αρχές.

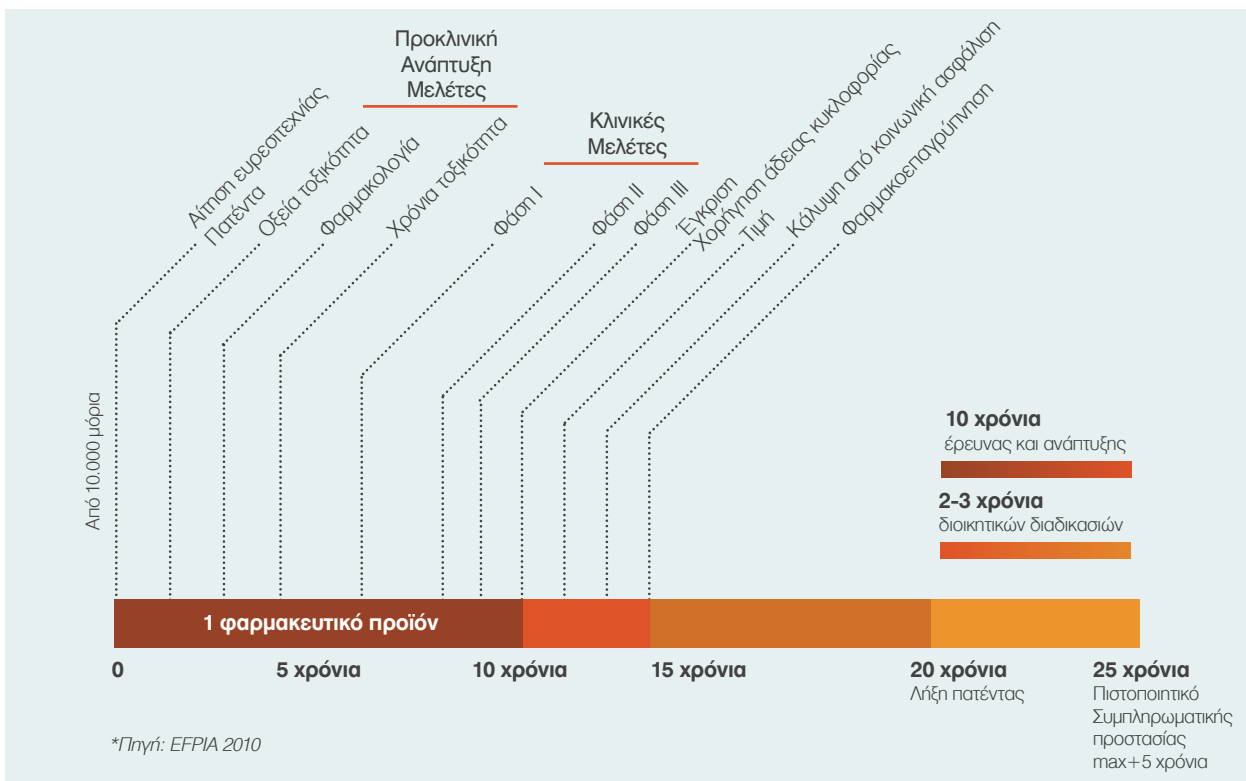
Οι περισσότερες κλινικές μελέτες που αφορούν τη δοκιμή ενός νέου σκευάσματος ακολουθούν μια συγκεκριμένη σειρά βημάτων, τα οποία ονομάζονται Φάσεις. Οι κλινικές μελέτες συνήθως κατατάσσονται σε τέσσερις Φάσεις:

Στις **Μελέτες Φάσης I**, οι ερευνητές δοκιμάζουν το νέο φάρμακο ή τη θεραπεία σε ένα μικρό αριθμό ατόμων (20-80), για να εκτιμήσουν την ασφάλεια, να καθορίσουν ένα ασφαλές εύρος δοσολογίας και να προσδιορίσουν τις ανεπιθύμητες ενέργειες.

Στις **Μελέτες Φάσης II**, το φάρμακο ερευνάται σε μια μεγαλύτερη ομάδα ατόμων (100-300), ώστε να διαπιστωθεί η αποτελεσματικότητά του και να αξιολογηθεί περαιτέρω η ασφάλεια.

Στις **Μελέτες Φάσης III**, το υπό μελέτη φάρμακο χορηγείται σε μεγάλες ομάδες ατόμων (1.000-3.000) ώστε να επιβεβαιωθεί η αποτελεσματικότητα, να παρακολουθηθούν οι ανεπιθύμητες ενέργειες, να συγκριθεί με τις υπάρχουσες θεραπείες και να συλλεχθούν πληροφορίες που θα επιτρέψουν την ασφαλή χρήση του σκευάσματος ή της θεραπείας.

Στις **Μελέτες Φάσης IV** (μετεγκριτικές μελέτες), αφορά σκευάσματα τα οποία έχουν ήδη κυκλοφορήσει στην αγορά, για να καταγραφούν πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με τους πιθανούς κινδύνους χορήγησής τους, τα οφέλη και την καλύτερη δυνατή χρήση τους.



Καλή Πρακτική

**International BioCamp**

Στις 10 Σεπτεμβρίου 2012, η Novartis καλωσόρισε στην Βασιλεία της Ελβετίας τη διοργάνωση του Ετήσιου Bio-Camp (International Biotechnology Leadership Camp), ενός τριήμερου σεμιναρίου συνάντησης ειδικών σε θέματα βιοτεχνολογίας και επιχειρηματιών, με 60 επιλεγμένους φοιτητές διεθνώς αναγνωρισμένων πανεπιστημίων από 21 χώρες και περιοχές. Από την Ελλάδα επελέγησαν η κα. Γεωργία Πεφάνη και ο κ. Δημήτρης Καρασούλας, απόφοιτοι Οικονομικού Πανεπιστημίου Πειραιώς και Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών αντιστοίχως.

Το BioCamp της Novartis εστίασε στην αυξημένη ανάγκη πρόσβασης στην περίθαλψη και τη σημασία της Έρευνας και Ανάπτυξης στις αναδυόμενες αγορές, καθώς και στον τρόπο με τον οποίο η καινοτόμος προσέγγιση της εταιρίας επεκτείνει διεθνώς την προοπτική της για κλινική ανάπτυξη.



**Φαρμακευτικά Ερευνητικά Προγράμματα Novartis**

Τα ερευνητικά προγράμματα της Novartis αξιολογούνται από έγκυρους αναλυτές μεταξύ των πλέον δυναμικών της φαρμακευτικής βιομηχανίας, εστιάζοντας σε στρατηγικά επιλεγμένους θεραπευτικούς τομείς και σε ένα μεγάλο φάσμα ανεκπλήρωτων μέχρι σήμερα ιατρικών αναγκών.

- Οι Καρδιαγγειακές Παθήσεις, τα Μεταβολικά Νοσήματα, η Ογκολογία, οι Παθήσεις του Κεντρικού Νευρικού Συστήματος, του Αναπνευστικού και οι Λοιμώξεις αποτελούν για τη Novartis τα σημαντικότερα πεδία ανάπτυξης καινοτόμων σκευασμάτων.
- Οι ασθενείς που συμμετέχουν σε κλινικές μελέτες αποκτούν πρόσβαση σε νέες θεραπείες πριν αυτές διατεθούν ευρύτερα και βοηθούν άλλους συμμετέχοντας στη φαρμακευτική έρευνα.
- Οι κλινικές μελέτες διεξάγονται σύμφωνα με το Νομοθετικό Πλαίσιο που ισχύει σε κάθε χώρα.

**Κορυφαία εταιρία σε επενδύσεις παγκοσμίως**

Ο Όμιλος Novartis συγκαταλέγεται ανάμεσα στους κορυφαίους επενδυτές στην έρευνα παγκοσμίως (επενδύοντας \$ 9,3 δις το 2012), καθώς το 21% των καθαρών πωλήσεων του φαρμακευτικού κλάδου της επενδύονται σε Έρευνα και Ανάπτυξη

**?** Γνωρίζετε ότι;



### Έμφαση στην Καινοτομία

Στο πλαίσιο χρηματοδότησης €6,4 δισεκατομμυρίων, η Πρωτοβουλία για τα Καινοτόμα Φάρμακα (Innovative Medicine Initiative), έλαβε το ποσό του €1 δις, το οποίο έρχεται να προστεθεί στην ανάλογο ύψους χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ομοσπονδία Φαρμακευτικών Συνδέσμων (EFPIA). Στόχος της είναι να επιταχυνθεί η ανακάλυψη και η ανάπτυξη νέων αποτελεσματικών φαρμάκων για ασθένειες.

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στοιχεία, η φαρμακοβιομηχανία στην Ευρώπη των 27, επενδύει το μεγαλύτερο ποσοστό (19,3%) επί των συνολικών επενδύσεων όλων των βιομηχανικών κλάδων για καινοτόμα φαρμακευτικά προϊόντα. Σε αντίθεση με άλλους παραγωγικούς κλάδους, η φαρμακοβιομηχανία αναζητά συνεχώς καινοτόμες ιδέες ανάπτυξης και δημιουργίας νέων και αποτελεσματικών φαρμάκων.

Αξίζει να υπογραμμιστεί ότι, ενώ το 1980 οι αμερικανικές φαρμακευτικές εταιρίες είχαν έξοδα \$ 5,5 δις στην έρευνα και στην ανάπτυξη φαρμάκων και φαρμακευτικών προϊόντων, το αντίστοιχο ποσό έφτασε στα \$ 17 δις το 2003. Σε αυτό συνέβαλε και η στροφή, όσον αφορά στην ανάπτυξη των φαρμάκων, από την Χημεία στη Μοριακή Βιολογία.

Η Novartis ηγείται στη φαρμακοβιομηχανία με τις περισσότερες εγκρίσεις πρωτότυπων χημικών μορίων για φαρμακευτικά ιδιοσκευάσματα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τις Η.Π.Α. έναντι των άλλων εταιριών του κλάδου. Η εταιρία συνεχίζει να επεκτείνει το φαρμακευτικό ερευνητικό πρόγραμμά της σε όλα τα στάδια κλινικής ανάπτυξης μέσω διαρκών επενδύσεων και μιας σταθερής ερευνητικής στρατηγικής για πρόληψη ή θεραπεία παθήσεων.

- Με περισσότερα από 45 πρωτότυπα χημικά μόρια σε κλινική ανάπτυξη και ποσοστό επιτυχίας έκβασης αποτελεσμάτων μελετών Φάσης II σχεδόν 47%, οι συνεχείς επενδύσεις στην έρευνα και στην ανάπτυξη παραμένουν βασικό στοιχείο της αναπτυξιακής στρατηγικής της εταιρίας.
- Διαθέτει ένα από τα πιο δυναμικά φαρμακευτικά ερευνητικά προγράμματα παγκοσμίως με περισσότερες από 500 κλινικές μελέτες υπό διεξαγωγή, οι οποίες βρίσκονται από Φάση I έως και Φάση IV.
- Επιπλέον, η Novartis επενδύει δυναμικά στον τομέα ανάπτυξης εμβολίων, κατέχοντας, ήδη, ηγετική θέση παγκοσμίως στον τομέα αυτό με 17 υποψήφια εμβόλια σε διάφορες φάσεις κλινικής ανάπτυξης.

### Αρχές Βιοθικής

Η Novartis έχει δεσμευτεί να εφαρμόζει τα υψηλότερα πρότυπα της κλινικής πρακτικής, συμπεριλαμβανομένων των τομέων της βιοθικής που αφορούν στη σύνθετη αλληλεπίδραση της ανθρώπινης ζωής, της επιστήμης και της τεχνολογίας. Οι Αρχές Βιοθικής ενσωματώνονται στις εταιρικές πολιτικές μας και εστιάζουν στην προστασία των εθελοντών και των ασθενών που συμμετέχουν στις κλινικές μελέτες. Με τις Αρχές αυτές ως κύριο γνώμονα, λαμβάνονται καθημερινά τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλιστούν τα υψηλά πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας στις μελέτες.

**?** Γνωρίζετε ότι;



### Χρησιμοποίηση και Προστασία Ζώων

Κατά την κοινωνία της τοξικολογίας «η χρησιμοποίηση των ζώων στα πειράματα είναι κρίσιμη επειδή τέτοια πολυπλοκότητα δεν μπορεί να αναπαραχθεί στην κυτταροκαλλιέργεια ή τα συστήματα». Χωρίς τη χρήση μελετών που περιλαμβάνουν εργαστηριακά ζώα, θα ήταν δύσκολο, εάν όχι αδύνατο, να καθορισθεί η αποτελεσματικότητα των φαρμάκων.

Οι διεθνείς νόμοι απαιτούν τη δοκιμή πιθανών νέων φαρμάκων στα βιολογικά συστήματα -συμπεριλαμβανομένων των ζώων- πριν να μπορούν να αρχίσουν κλινικές μελέτες σε ανθρώπους. Η χρησιμοποίηση των ζώων σε οποιαδήποτε μελέτη ή διαδικασία πρέπει να εφαρμοστεί μόνο αφού έχουν εξερευνηθεί πλήρως οι εναλλακτικές μέθοδοι και έχουν απορριφθεί.

### Πνευματική Ιδιοκτησία

Η προστασία της πνευματικής ιδιοκτησίας και το σύστημα διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας είναι απαραίτητοι μηχανισμοί για να προωθηθεί η έρευνα και η ανάπτυξη νέων προϊόντων. Οι πολιτικές και οι μηχανισμοί που υπονομεύουν την προστασία πνευματικής ιδιοκτησίας εμποδίζουν την ανάπτυξη και την πρόσβαση σε νέα φάρμακα μέσο-μακροπρόθεσμα, επειδή οδηγούν σε ένα μη αποδεκτό περιβάλλον για την εισαγωγή των νέων φαρμάκων.





## Κλινικές Μελέτες στην Ελλάδα

Η Ελλάδα είναι ουραγός στη φαρμακευτική έρευνα και επενδύσεις χάνονται περίπου €200 εκατομμύρια, λόγω γραφειοκρατίας (σύμφωνα με στοιχεία που παρουσιάστηκαν στο συνέδριο Pharma Money Conference 2010). Την ίδια ώρα, χώρες της διευρυμένης Ε.Ε., όπως η Τσεχία, η Ρουμανία και η Ουγγαρία σημειώνουν αξιοζήλευτη πρόοδο στον τομέα αυτό. Το 2012 διεξάγονταν κλινικές μελέτες στην Ελλάδα με συνολικό προϋπολογισμό μόλις €94 εκατομμύρια περίπου, τα οποία επενδύουν κυρίως οι 30 μεγαλύτερες διεθνείς φαρμακοβιομηχανίες. Το ποσό αυτό μπορεί να τετραπλασιαστεί, εφόσον διεκπεραιώνεται εγκαίρως η έγκρισή τους από τις αρμόδιες Αρχές.

Τα οφέλη από τις κλινικές μελέτες είναι

### Για την εθνική οικονομία:

- Εισροή επενδύσεων στην Ελλάδα
- Νέες θέσεις εργασίας σε τομείς υγείας
- Αξιοποίηση ανθρώπινου δυναμικού σε εξειδικευμένους τομείς

### Για το εθνικό σύστημα υγείας:

- Απόκτηση ερευνητικής τεχνογνωσίας
- Βελτίωση της οργάνωσης και του εξοπλισμού
- Έσοδα

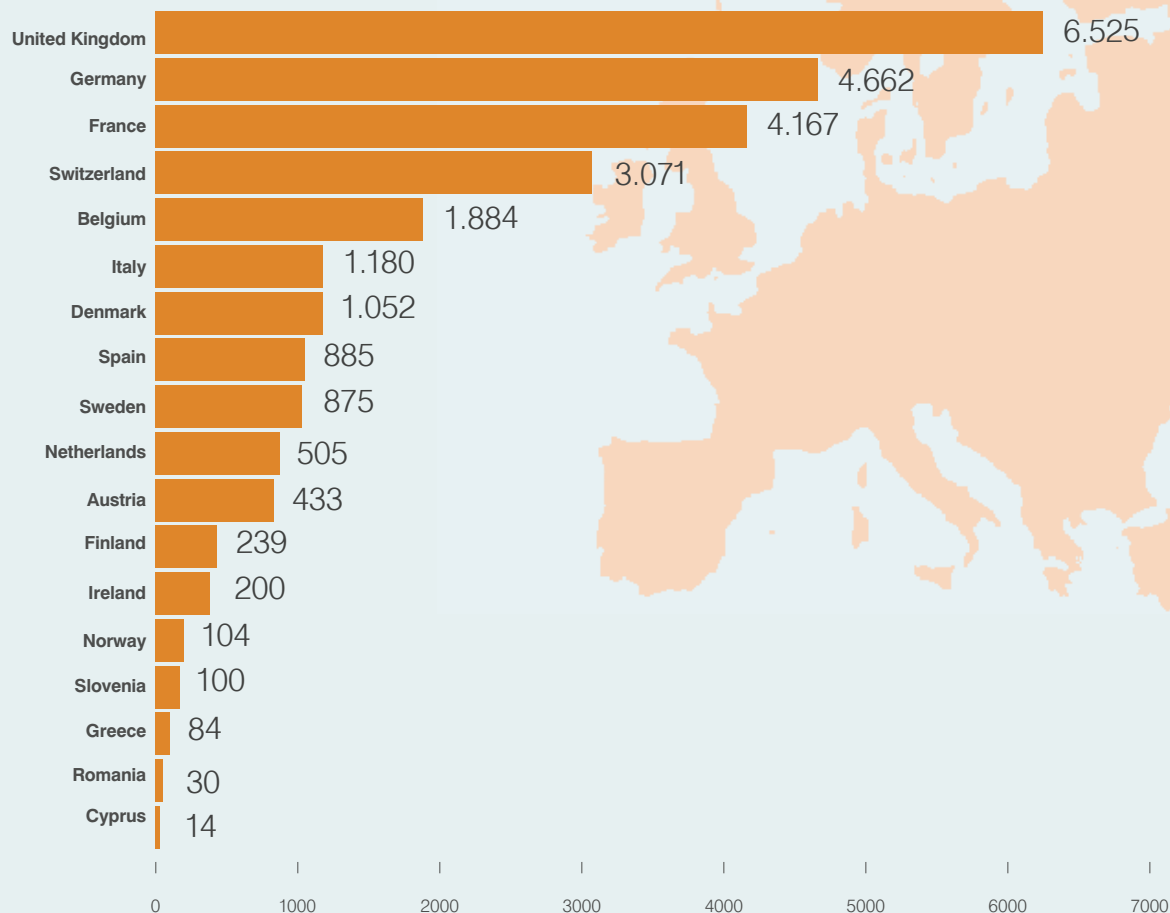
### Για τους ασθενείς:

- Ταχεία πρόσβαση σε νέες θεραπείες
- Βελτίωση θεραπευτικής αντιμετώπισης διαφόρων παθήσεων
- Περισσότερες θεραπευτικές επιλογές
- Αύξηση του προσδόκιμου ζωής
- Αναβάθμιση της ποιότητας ζωής

### Για τους επαγγελματίες της υγείας:

- Νέα φάρμακα
- Δυνατότητα επιλογής της κατάλληλης θεραπείας
- Απαντήσεις σε επιστημονικά ερωτήματα
- Διεύρυνση γνώσεων
- Αύξηση εμπειρίας

## ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΦΑΡΜΑΚΩΝ ΑΠΟ ΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ



\*Πηγή: EFPIA

## Διάδοση Φαρμάκων

Το θέμα της έγκαιρης πληρωμής και της ρύθμισης των χρεών του Δημοσίου προς τις φαρμακοβιομηχανίες δημιουργεί προβλήματα στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς. Αξίζει να σημειωθεί ότι, το οφειλόμενο ποσό προς τη Novartis Hellas το 2011 ξεπέρασε τα €90 εκατομμύρια.

Παρ' όλα αυτά, το 2012, η Novartis Hellas ανέστειλε την απόφαση της για άρση της πίστωσης στον Ε.Ο.Π.Υ.Υ. για τα σκευάσματα Myfortic®, Certican®, Sebivo®, Tasigna®, Gilevec® και Afinitor®, σε περίπτωση που οι απεργιακές κινητοποιήσεις των φαρμακοποιών δημιουργούσαν πρόβλημα στην πρόσβαση των ασθενών στις συγκεκριμένες θεραπείες.

Η εταιρία προχώρησε στη λήψη της συγκεκριμένης απόφασης με αίσθημα ευθύνης και έχοντας ως κεντρικό γνώμονα την απρόσκοπτη πρόσβαση των ασθενών στη θεραπεία τους.



## ✓ 82 Κλινικές Μελέτες στην Ελλάδα το 2012, με επένδυση περισσότερων από €9,3 εκατ.

Οι κλινικές μελέτες, όχι μόνο βοηθούν στην ασφαλή χορήγηση νέων φαρμάκων και θεραπειών, αλλά παράλληλα ενισχύουν την τοπική οικονομική δραστηριότητα καθώς επωφελούνται ασθενείς και επιστημονική κοινότητα.

Η Novartis έχει επιτύχει να εφαρμόζονται Κλινικές Μελέτες και στην Ελλάδα. Οι μελέτες αυτές εγκρίνονται πρώτα από τον Ε.Ο.Φ. (με ιδιαίτερα υψηλό ποσοστό έγκρισης για την εταιρία μας) και διαρκούν από 6 μήνες έως και 5 χρόνια. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κάθε οικονομική συναλλαγή γίνεται θεσμικά και όχι ατομικά, μέσω του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας (Ε.Λ.Κ.Ε.) και του Ειδικού Λογαριασμού Κονδυλίων Έρευνας και Ανάπτυξης (Ε.Λ.Κ.Ε.Α.) των νοσοκομείων που παίρνουν μέρος στις μελέτες.

Οι συμμετέχοντες σε όλες τις περιπτώσεις είναι εθελοντές, οι οποίοι δεν λαμβάνουν καμία χρηματική αμοιβή και μπορούν να αποχωρήσουν οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της κλινικής μελέτης.

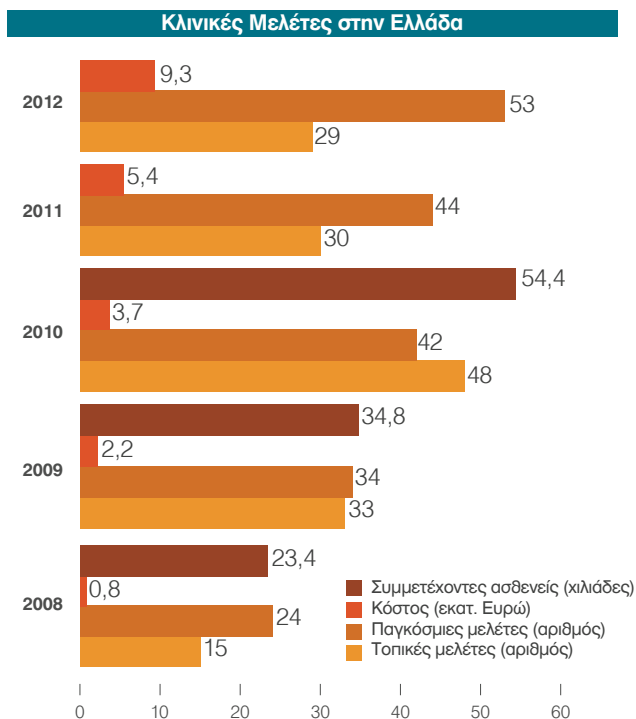
Ιδιαίτερα σημαντικά είναι τα οφέλη για τους συμμετέχοντες ασθενείς, καθώς έχουν:

- Καλύτερη φαρμακευτική περιήλαψη.
- Καλύτερη ιατρική φροντίδα χωρίς επιβάρυνση του ασφαλιστικού τομέα και του νοσοκομείου.
- Πρώιμη πρόσβαση σε φάρμακα που δεν κυκλοφορούν ακόμα στην Ελλάδα.
- Πρόσβαση σε καινοτόμα φάρμακα και σε «ορφανά» φάρμακα (για σπάνια νοσήματα).
- Εντατικότερη απ' ό,τι συνήθως παρακολούθηση των συμπτωμάτων και της κατάστασης της υγείας του ασθενή κατά τη διάρκεια της μελέτης.
- Δωρεάν επισκέψεις, διαδικασίες, εξετάσεις καθώς και φάρμακα, στα πλαίσια της μελέτης.
- Στοιχεία που θα προκύψουν από τη μελέτη, τα οποία μπορεί μελλοντικά να βοηθήσουν στην ανάπτυξη νέων θεραπειών για τους ασθενείς.

Έτσι το 2012, διεξήχθησαν στην Ελλάδα 29 αποκλειστικά τοπικές και ακόμη 53 παγκόσμιες κλινικές μελέτες γενικής ιατρικής και ογκολογικών μελετών, με τη συμμετοχή δεκάδων χιλιάδων ασθενών, για τις οποίες η εταιρία επένδυσε περισσότερα από €9,3 εκατομμύρια.

Οι μελέτες αφορούν πολλές ασθένειες, με κυριότερες τις:

- Χρόνια Αποφρακτική Πνευμονοπάθεια
- Σκλήρυνση κατά πλάκας
- Διαβητικό οίδημα ωχράς κηλίδας
- Υπέρταση
- Διαβήτη
- Καρκίνο
- Αιματολογικές κακοήθειες
- Θαλασσαιμία
- Μεταμοσχεύσεις
- Καρδιακή ανεπάρκεια (η πιο σημαντική μελέτη καρδιακής ανεπάρκειας παγκοσμίως υλοποιείται και στην Ελλάδα)



## 8-IV. Υπεύδνη Προώδηση

Συμβολή  
στους στόχους  
χιλιετίας



Συνεργασία  
για ανάπτυξη



? Γνωρίζετε ότι;

### Υπεύδνη προώδηση

Στην Ελλάδα δεν επιτρέπεται η άμεση επαφή ή προώδηση συνταγογραφούμενων προϊόντων σε ασθενείς ή στο ευρύτερο κοινό από φαρμακευτικές εταιρίες.

Σύμφωνα με το άρθρο 31 παρ. 3 του ν. 1316/83, η «οργάνωση ή χρηματοδότηση συνεδρίων ή σεμιναρίων και οποιουδήποτε αντιστοίχου μέσου ενημέρωσης πάνω σε θέματα αρμοδιότητας του Ε.Ο.Φ. από φαρμακευτικές βιομηχανίες ή επιχειρήσεις ή μέσω οποιασδήποτε διαφημιστικής ή άλλης επιχείρησης παροχής υπηρεσιών, μπορεί να επιτρέπεται μετά από προηγούμενη έγκριση του Ε.Ο.Φ.».



Οι φαρμακευτικές εταιρίες δεν επιτρέπεται να προωθούν άμεσα τα προϊόντα τους σε ασθενείς ή να διαφημίζουν τα συνταγογραφούμενα προϊόντα τους στο ευρύ κοινό. Η εταιρία μας συμμορφώνεται πλήρως με αυτή την απαίτηση. Ορισμένα ενδιαφέροντα σχετικά σημεία Πολιτικών που εφαρμόζουμε αναφέρονται παρακάτω:

- Επιτρέπεται η οργάνωση συναντήσεων προώδησης πωλήσεων, αλλά δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν ιατροί του Ε.Σ.Υ. ή Πανεπιστημιακοί.
- Στην περίπτωση δείχνου με τη συμμετοχή πολλών ιατρών (άνω των 10) χρειάζεται συσχέτιση με κάποια επιστημονική εκδήλωση (π.χ. συνέδριο ή επιστημονική εκδήλωση κλινικής). Στις περιπτώσεις κλινικής, χρειάζεται σχετικό γραπτό αίτημα της διεύθυνσης της κλινικής.
- Σε γενικές γραμμές, απαιτείται η συμμετοχή ενός συνεργάτη της Novartis ανά 8 επαγγελματίες υγείας.
- Όταν το συνολικό κόστος αναμένεται να ξεπεράσει τα €500, χρειάζεται προέγκριση της εκδήλωσης.
- Τα εκάστοτε έξοδα φιλοξενίας θα πρέπει να είναι «εύλογα», σύμφωνα δηλαδή με την κρίση ότι «δεν αναλαμβάνουμε παραπάνω έξοδα από αυτά που θα κατέβαλλε ατομικά ο συμμετέχων στην εκδήλωση, αν αποφάσιζε να τα αναλάβει μόνος του».

Παράλληλα, η εταιρία ακολουθεί αυστηρούς κανόνες επικοινωνίας και ακολουθεί διαδικασία έγκρισης από τον Ε.Ο.Φ. για τις διαφημίσεις μη συνταγογραφούμενων προϊόντων της, που επιτρέπεται να προωδηθεί.

## Πολιτική Επιχειρηματικών Πρακτικών

Η Novartis στο πλαίσιο της αυτοδέσμευσής της, με σκοπό τη μεγαλύτερη δυνατή συνέπεια στην Αρχή της υπεύθυνης λειτουργίας, έχει αναπτύξει και εφαρμόζει την Πολιτική NP4 (Novartis Pharma Principles & Practices for Professionals), στην οποία δέτονται οι ελάχιστες απαιτήσεις που θέτει παγκοσμίως η Novartis, για τις πιο συνήδεις πρακτικές που αφορούν σε προωθητικές και μη προωθητικές ενέργειες.

Η πολιτική NP4 αφορά στις εξής Αρχές:

1. Ανεξαρτησία των Επαγγελματιών Υγείας
2. Σκοπός Συνεργασίας με Επαγγελματίες Υγείας
3. Διαφοροποίηση μεταξύ προωθητικής και μη προωθητικής ενέργειας
4. Προωθητικό περιεχόμενο
5. Όχι προώθηση πριν την έγκριση και όχι προώθηση εκτός επίσημων ενδείξεων (off label)
6. Καταγραφή των Ανεπιθύμητων Ενεργειών
7. Προστασία των δεδομένων των ασθενών

Απαγορευμένες λέξεις, φράσεις και δραστηριότητες:

- Χρήση της λέξης «ασφαλές» χωρίς κατάλληλη τεκμηρίωση
- Χρήση της λέξης «αποτελεσματικό» χωρίς κατάλληλη τεκμηρίωση
- Η λέξη «νέο» εκτός αν το προϊόν ή η ένδειξη είναι πραγματικά νέο δηλ. μέχρι 1 έτος, ή λιγότερο ανάλογα με τις τοπικές απαιτήσεις
- Χρήση των λέξεων «μη τοξικό», «καμία παρενέργεια»
- Απόλυτες δηλώσεις (δηλ. «το μόνο προϊόν...», «κανένα άλλο προϊόν...» κ.λπ.) εκτός αν τεκμηριώνεται από επιστημονικά στοιχεία
- Υπερθετικά, εκτός αν τεκμηριώνονται από επιστημονικά και κατάλληλα ερμηνευμένα στοιχεία
- Τα μετρητά ή τα αντίτιμα μετρητών ως δώρα είναι απαγορευμένα
- Η αποζημίωση σε Επαγγελματίες Υγείας σε μετρητά ή τα αντίτιμα μετρητών, ακόμα και για τις δαπάνες που αναλαμβάνονται για τις δραστηριότητες που επιτρέπονται ρητά από την πολιτική NP4, από νόμο του κράτους ή κώδικα του κλάδου της φαρμακοβιομηχανίας πρέπει να αποφευχθεί. Σε περίπτωση που οι τοπικές περιστάσεις απαιτούν την αποζημίωση, μια κατάλληλη διαδικασία της αναθεώρησης/έγκρισης και της τεκμηρίωσης πρέπει να καθιερωθεί και να παρουσιαστεί στην Επιτροπή Συμμόρφωσης.

Η πολιτική αυτή αφορά και τις δύο (2) εταιρίες-συνεργάτες με τις οποίες γίνεται συν-προώθηση των προϊόντων μας. Εκπρόσωποι των εταιριών αυτών εκπαιδεύονται, επίσης, στις Πολιτικές της Novartis.



Η Novartis έχει καθορίσει Επιτροπή για την αναθεώρηση, την έγκριση και τον έλεγχο των τοπικών προωθητικών ενεργειών και σχετικών υλικών, που εξασφαλίζουν ότι όλοι συμμορφώνονται με τους σχετικούς νόμους, κανονισμούς και πολιτικές. Στην Επιτροπή συμμετέχουν:

### ΚΥΡΙΑ ΟΜΑΔΑ

Country President	CSO (Chief Scientific Officer)
CFO (Chief Financial Officer)	Compliance Officer
Head Legal	Head DRA (Drug Regulatory Affairs)
	Head FRA (Financial Reporting & Accounting)

### ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Oncology	Integrated Hospital Care
Neuroscience	Optha & Critical Care
Primary Care	

### ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ

Head FRA (για χορηγίες, δωρεές)
Head POPs (Patient Oriented Programs - για προγράμματα marketing)
CCB (Country Compliance Board)

## Πληροφορίες στους πελάτες

Οι υποχρεώσεις σήμανσης των προϊόντων μας αφορούν κυρίως σε κανονισμούς συμμόρφωσης με σήματα ποιότητας και τις αντίστοιχες προδιαγραφές τους. Παράλληλα, ακολουθούνται πλήρως οι σημάσεις προϊόντων και συσκευασίας με πληροφορίες που ορίζουν οι τεχνικές προδιαγραφές, οι οδηγίες της Ε.Ε. και του Ε.Ο.Φ.

## Φαρμακοεπαγρύπνιση

Η Novartis εφαρμόζει σύστημα φαρμακοεπαγρύπνισης, με 24ωρο μηχανισμό υποστήριξης επαγγελματιών υγείας, ασθενών, καταναλωτών και φροντιστών, για την παρακολούθηση της ασφάλειας των φαρμάκων της, καθώς και τη διασφάλιση της τήρησης των υποχρεώσεων της. Όλα τα Ανεπιθύμητα Συμβάντα αναφέρονται στο τμήμα Φαρμακοεπαγρύπνισης εντός 24 ωρών από τη γνωστοποίησή τους, ώστε να διασφαλιστεί η έγκαιρη επεξεργασία και αναφορά εντός των προβλεπόμενων από τη νομοθεσία χρόνων.

Τα ελάχιστα απαιτούμενα κριτήρια αναφοράς είναι το όνομα του φαρμάκου (ή δραστική ουσία), το Ανεπιθύμητο Συμβάν, ενώ καταβάλλεται προσπάθεια για τη συλλογή επιπλέον στοιχείων για τη στοιχειοθέτηση μιας αναφοράς, όπως ο αναγνωρίσιμος ασθενής και ο αναγνωρίσιμος αναφέρων, λαμβάνοντας υπόψη τους περιορισμούς όπως ορίζονται από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Κατά τα έτη 2011 και 2012, καταγράφηκαν αντίστοιχα 1.136 και 1.164 αναφορές.

## Κανονιστική Συμμόρφωση

Η Novartis παρακολουθεί συστηματικά το κανονιστικό, ρυθμιστικό και νομικό πλαίσιο που την αφορά, με στόχο να το εφαρμόζει πιστά. Αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής είναι ότι και κατά την περίοδο 2011-2012, δεν υπήρξαν περιστατικά μη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία και τους κανονισμούς, όσον αφορά στις επιδράσεις των προϊόντων, στις πληροφορίες που παρέχει η εταιρία και στις σημάσεις που πρέπει να συνοδεύουν τα προϊόντα της. Λόγω του μεγέθους της εταιρίας, των εκατομμυρίων συναλλαγών που γίνονται και των χιλιάδων προϊόντων που προσφέρονται, η εταιρία γίνεται αναπόφευκτα δέκτης παραπόνων και καταγγελιών.

## 8-V. Στήριξη Συλλόγων Ασθενών

 Συμβολή  
στους Στόχους  
Χιλιετίας



Εξάλειψη  
ακραίας φτώ-  
χειας και πείνας



Μείωση  
παιδικής  
δνησιμότητας



Καταπολέμηση  
AIDS, Ελονοσίας  
και άλλων  
ασθενειών

 Γνωρίζετε ότι;

### Στήριξη Συλλόγων Ασθενών

Οι Σύλλογοι Ασθενών ως εκπρόσωποι των ασθενών και των δικαιωμάτων τους διεθνώς, επιζητούν να αποκτήσουν επιρροή και φωνή, η οποία θα ακούγεται, αφ' ενός από τις Αρχές και αφ' ετέρου από την κοινή γνώμη και από όλους τους ασθενείς.

Ο στόχος τους είναι να εξασφαλίσουν όσο το δυνατόν καλύτερες συνθήκες αντιμετώπισης των ασθενών, είτε αυτές αφορούν πρόσβαση σε φαρμακευτική αγωγή, σε οργανωμένα κέντρα αναφοράς και σε εξειδικευμένους γιατρούς, είτε απλώς πρόσβαση στην πληροφόρηση και στην κοινωνικοοικονομική υποστήριξη.

Η στρατηγική της εταιρίας μας διεθνώς έχει ως κύριο άξονα την τοποθέτηση των Ασθενών στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της. Μια τέτοια στρατηγική γίνεται επιτακτική, αφού οι ασθενείς είναι εκείνοι οι οποίοι χρησιμοποιούν τα φάρμακά μας και εκείνοι που τελικά καθορίζουν, σύμφωνα με τις ανάγκες τους, τις βελτιώσεις που καλούμαστε να εφαρμόσουμε ώστε να μεγιστοποιήσουμε τα οφέλη που μπορούμε να τους παρέχουμε.

Στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια, όλο και περισσότεροι Σύλλογοι Ασθενών οργανώνονται γύρω από μία συγκεκριμένη ασθένεια και όλο και περισσότεροι ασθενείς γίνονται μέλη σε συγκεκριμένους συλλόγους. Επιπλέον, συμμετέχουν όλο και πιο ενεργά σε αποφάσεις που αφορούν θέματα υγείας, δικαιώματα, καθώς και στην εκπαίδευση των ασθενών αλλά και του κοινού.

Η υποστήριξη του έργου των Συλλόγων Ασθενών είναι μέρος των στρατηγικών στόχων της Novartis και υλοποιείται μέσω δωρεών ή χορηγιών με πλήρη σεβασμό και διαφάνεια. Η εταιρία έχει υποστηρίξει περίπου 35 συλλόγους ασθενών, οι οποίοι δραστηριοποιούνται σε πολλά χρόνια νοσήματα (κατά κύριο λόγο). Ενδεικτικά αναφέρουμε το διαβήτη, τη νόσο Αλτσχάιμερ, τη σκλήρυνση κατά πλάκας, τον καρκίνο του μαστού, τη θαλασσαιμία και διάφορα άλλα σπάνια νοσήματα.

 Καλή Πρακτική

### Πανελλαδική εκστρατεία ενημέρωσης για τη Σκλήρυνση Κατά Πλάκας

Παράδειγμα αποτελεί η υποστήριξη της συντονισμένης προσπάθειας της Ομοσπονδίας Ατόμων με Σκλήρυνση Κατά Πλάκας, των τοπικών Συλλόγων Ασθενών και της τοπικής αυτοδιοίκησης για την ευαισθητοποίηση των Ελλήνων πολιτών σχετικά με τη Σκλήρυνση Κατά Πλάκας.

Το κεντρικό μήνυμα της εκστρατείας ήταν **«Ζούμε την ελπίδα. Μια νέα εποχή ξεκινά. Μαζί πιο δυνατοί»**. Η εκστρατεία διήρκησε 2 μήνες (Οκτώβριος-Νοέμβριος 2011) και υλοποιήθηκε σε 4 πόλεις, την Αθήνα, τα Ιωάννινα, τη Λάρισα και την Πάτρα, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

Στο πλαίσιο διεξαγωγής της εκστρατείας, υπήρξαν ενημερωτικές Ημερίδες για το κοινό, ειδικά περιπτώρα ενημέρωσης με σχετικό έντυπο υλικό και μετάδοση ειδικού κοινωνικού μηνύματος, τόσο από τους τοπικούς ραδιοφωνικούς, όσο και από τους τοπικούς και πανελλαδικής εμβέλειας τηλεοπτικούς σταθμούς.

 Καλή Πρακτική



## Εκστρατεία ενημέρωσης για τα δικαιώματα των Καρκινοπαθών

Την Τρίτη 29 Μαΐου 2012, παρουσιάστηκε από τον Σύλλογο Καρκινοπαθών, Εθελοντών, Φίλων και Ιατρών (Κ.Ε.Φ.Ι.), η εκστρατεία ενημέρωσης για τα δικαιώματα των καρκινοπαθών, που πραγματοποιήθηκε με την ευγενική χορηγία του Τμήματος Ογκολογίας της Novartis.

Η εκστρατεία, με τον τίτλο «ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΜΟΥ!», περιλάμβανε μια σειρά από επικοινωνιακές ενέργειες ενημέρωσης για την προσέγγιση του κοινού στους χώρους των νοσοκομείων και των φαρμακείων, αλλά και μέσω διαδικτύου και Μ.Μ.Ε.

Σκοπός της εκστρατείας ήταν η αναζήτηση, καταγραφή και κωδικοποίηση όλων των δικαιωμάτων των καρκινοπαθών, όπως αυτά απορρέουν από νόμους, εγκυκλίους και ρυθμιστικές διατάξεις, έτσι ώστε ο κάθε καρκινοπαθής, σε όποιο σημείο της Ελλάδας και αν βρίσκεται, να έχει στη διάθεσή του μια αξιόπιστη πηγή έγκαιρης και έγκυρης πληροφόρησης, η οποία μπορεί να τον καθοδηγήσει στη σωστή και αποτελεσματική διεκδίκησή τους.

 Καλή Πρακτική

## Εκπαίδευση Συλλόγων Ασθενών

Παράδειγμα υποστήριξης αποτελεί η χορηγία Εκπαιδευτικού Προγράμματος το οποίο απευθύνεται σε Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (Μ.Κ.Ο.) εθελοντικής υποστήριξης ατόμων, στο χώρο της Υγείας. Το πρόγραμμα αυτό είναι το μοναδικό που είναι προσαρμοσμένο στις ανάγκες των συγκεκριμένων οργανισμών στην Ελλάδα και υλοποιείται από την Ελληνοαμερικανική Ένωση. Τα εκπαιδευτικά σεμινάρια ξεκίνησαν το 2010 και συνεχίστηκαν επιτυχώς και κατά τη διάρκεια των ετών 2011-2012.

Το πρόγραμμα έχει ως στόχο να συμβάλλει στενά σε ένα από τα κύρια ζητήματα που αντιμετωπίζουν οι σύλλογοι ασθενών (των οποίων οι διοικήσεις και οι εργαζόμενοι παρέχουν τις υπηρεσίες τους σε εθελοντική βάση, κατά κύριο λόγο), το οποίο αφορά στην ενίσχυση των γνώσεών τους αναφορικά με θέματα διοίκησης, μάρκετινγκ και επικοινωνίας.

Μέχρι σήμερα, το πρόγραμμα έχουν παρακολουθήσει εκπρόσωποι περισσότερων των 18 φορέων ασθενών.

## Υποστήριξη της οργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων για περισσότερους από 18 φορείς ασθενών

Η Novartis υποστήριξε την οργάνωση εκπαιδευτικών σεμιναρίων στα οποία συμμετείχαν εκπρόσωποι περισσότερων των 18 φορέων ασθενών.

 Καλή Πρακτική

## Patient Support Program

Συχνά, λόγω αλλαγών στο Σύστημα Υγείας, δημιουργούνται δυσκολίες στους ασθενείς, ιδιαίτερα σε αυτούς με χρόνιες παθήσεις, όπως η Σκλήρυνση κατά Πλάκας (ΣΚΠ).



Έτσι λοιπόν, η Novartis από το 2009 μέχρι σήμερα παρέχει μία σειρά υπηρεσιών, όπως εκπαίδευση/επίδειξη από έμπειρο νοσηλευτικό προσωπικό της ενέσιμης θεραπείας για την ΣΚΠ στο οικείο περιβάλλον των ασθενών, αποστολή SMS και τηλεφωνικές κλήσεις/υπενθυμίσεις για σωστή συμμόρφωση και αποστολή του φαρμάκου κατ'οίκον, με μοναδικό σκοπό το όφελος των ασθενών με ΣΚΠ. Οι δέκτες της υπηρεσίας ξεπέρασαν τους 700.

Παράλληλα, στα πλαίσια ευαισθητοποίησης και καλύτερης ενημέρωσης των ασθενών με ΣΚΠ, η εταιρία υποστήριξε την ανάπτυξη και έκδοση έντυπων υλικών που ενημερώνουν τους ασθενείς για καθημερινά ζητήματα, δίνοντάς τους ταυτόχρονα πρακτικές συμβουλές για θέματα που αφορούν καθημερινές συνήθειες, επαγγελματική ζωή και άθληση.

 Καλή Πρακτική

## Στήριξη Οργανισμών


Συναισθανόμενοι την δύσκολη περίοδο που διανύουν πολλοί συνάνθρωποι μας, αδυνατώντας να καλύψουν ακόμα και τις βασικές τους ανάγκες, η Novartis αποφάσισε να συλλέξει, κατά την διάρκεια των Χριστουγέννων, διάφορα είδη πρώτης ανάγκης και να τους τα προσφέρει. Η συμμετοχή των εργαζομένων μας ήταν μεγάλη με αποτέλεσμα να στηρίξουμε έμπρακτα τους εξής οργανισμούς:

- «ΠΙΚΠΑ» Βούλας  
με 6 κούτες βρεφικά και παιδικά ρούχα
- «SuperMarket Αλληλεγγύης» (Αθήνα)  
με 2 κούτες τρόφιμα
- «Φίλοι του Παιδιού»  
με 16 κούτες με ρούχα και υποδήματα
- «Κέντρο Συμπαράστασης Παιδιών και Οικογένειας»  
με 3 κούτες παιχνίδια
- «Κέντρο Ημέρας της Ειδικής Θεραπευτικής Μονάδας Αυτιστικών» με 1 κούτα παιχνίδια
- «Το Πέταγμα», Σύλλογος Γονέων για την Υποστηριζόμενη Διαβίωση Ατόμων με Νοητική Υστέρηση με 1.300 ευρώ

Επιπλέον, από δύο παιδικές γιορτές σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη, μαζέψαμε από τους μικρούς μας φίλους, που αποφάσισαν να χαρίσουν τα παιχνίδια τους προκειμένου να χαρούν άλλα παιδιά, πολλά παιχνίδια και μέσω του συλλόγου «Ας μην μείνουμε στα λόγια» τα στείλαμε στους παρακάτω οργανισμούς:

- «Θεόφιλος» (Σύλλογος για πολύτεκνες οικογένειες)
- «Ογκολογικό Νοσοκομείο Παιδών» Μ. Β. Βαρδινογιάννη
- «Φλόγα» (Ξενώνας Συλλόγου παιδιών με Νοεπλησματικές Παθήσεις)
- ΑΧΕΠΑ (Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Θεσ/νίκης)
- Ιπποκράτειο Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης
- ΠεΠΑΓΝΗ (Περιφερειακό Πανεπιστημιακό Γενικό Νοσοκομείο Ηρακλείου)
- Νηπιοτροφείο Καλλιθέας (για παιδιά που δεν μπορούν να τα μεγαλώσουν οι γονείς τους και τα βλέπουν μόνο τα Σαββατοκύριακα)

## 8-VI. Ασφάλεια Προϊόντων

 Συμβολή στους στόχους χιλιαετίας



Μείωση παιδικής θνησιμότητας



Καταπολέμηση AIDS, Ελονοσίας και άλλων ασθενειών



Διασφάλιση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας

### Ασφάλεια προϊόντων

Η πρώτη προτεραιότητά μας είναι να παρέχουμε ασφαλή, σταθερά υψηλής ποιότητας φάρμακα, η δημιουργία και η ανάπτυξη των οποίων βασίζεται σε πολυετείς έρευνες και κλινικές μελέτες.

Η Novartis λειτουργεί βασισμένη σε ένα εσωτερικό σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το οποίο έχει 3 διαφορετικά επίπεδα.

- Πολιτικές (Novartis Quality Commitment)
- Κεντρικές Διαδικασίες (Quality Manual και Global Operating Procedures)
- Τοπικές Διαδικασίες (Local Standard Operation Procedures - SOPs)

Μέσω του συστήματος διασφάλισης ποιότητας η Novartis:

- Εφαρμόζει διαδικασίες σχολαστικού ελέγχου όλων των προϊόντων σε όλα τα στάδια παραγωγής βάσει προδιαγραφών.
- Διερευνά όλες τις αποκλίσεις και ορίζει τις απαιτούμενες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.
- Διατηρεί ένα οργανωμένο σύστημα καταγραφής, διερεύνησης και επίλυσης παραπόνων πελατών.
- Διατηρεί ένα μηχανισμό για τη διαχείριση ανακλήσεων παρτίδων από την αγορά, εφόσον κριθεί αναγκαίο.

Κατά τα έτη 2011 και 2012, η εταιρία μας κατέγραψε αντίστοιχα 92 και 342 τεχνικά παράπονα πελατών, ενώ το 2012 υπήρξε μία απόφαση εθελοντικής ανάκλησης παρτίδας προϊόντος από την αγορά.

### Διαχείριση αποδεμάτων

Η Novartis, με βάση συγκεκριμένη διαδικασία, διασφαλίζει ότι ακατάλληλα -ή πιθανόν ακατάλληλα- προϊόντα δεν διατελούνται στην αγορά. Πιο συγκεκριμένα, ορίζεται ο τρόπος φύλαξης και διαχείρισης των αποδεμάτων αυτών και οι ενέργειες που πρέπει να ακολουθηθούν για την καταστροφή τους, σύμφωνα με το εταιρικό και νομικό πλαίσιο λειτουργίας. Συγκεκριμένα, όλα τα ακατάλληλα προς χρήση αποδέματα φαρμάκων μεταφέρονται στο εξωτερικό για καταστροφή με καύση. Η απομάκρυνση των φαρμάκων γίνεται παρουσία εκπροσώπου του Ε.Ο.Φ.

Από διάφορες πηγές έχουν επιστρέψει στην εταιρία ακατάλληλα προς κατανάλωση φάρμακα, της τάξης των 10 τόνων ετησίως τα τελευταία τρία χρόνια, τα οποία και έχουν προωθηθεί για καταστροφή.

### Πολιτική

Η Novartis έχει θεσμοθετήσει συγκεκριμένη Πολιτική που περιγράφει τη διαδικασία, τις ευθυνότητες, τα επίπεδα (καταναλωτές, διανομείς κτλ.) για την ανάκληση συγκεκριμένης παρτίδας φαρμακευτικών προϊόντων της εταιρίας, σε περίπτωση που καταστεί αναγκαία.

## Τιμολόγηση Προϊόντων

Η εταιρία μας συνομιλεί με την κυβέρνηση και φορείς υγειονομικής περιθάλψης για θέματα λειτουργικά, διαδικαστικά και ευρύτερου ενδιαφέροντος. Παρόλο που δεν είναι ευρέως γνωστό, όλα τα συνταγογραφούμενα φάρμακα καθορίζονται, ως προς τις τιμές τους, αποκλειστικά από το κράτος.

**?** Γνωρίζετε ότι;

### Τιμολόγηση Προϊόντων

Η τιμολόγηση των συνταγογραφούμενων φαρμάκων γίνεται εξ ολοκλήρου από το Κράτος, με βάση τον μέσο όρο των τριών χαμηλότερων τιμών στην Ε.Ε. (22 από 27 χώρες) (Νόμος 3840/2010). Από τη Λιανική Τιμή φαρμάκων που διακινούνται εκτός νοσοκομείων, η φαρμακευτική εταιρία εισπράττει το 67%. Το υπόλοιπο 33% μοιράζεται στην εφοδιαστική αλυσίδα (φαρμακέμποροι, Φαρμακοποιοί) και στο κράτος μέσω της είσπραξης του Φ.Π.Α. και της επιστροφής (rebate) επί της καθαρής τιμής στα ασφαλιστικά ταμεία και απόδοσης Φ.Π.Α.

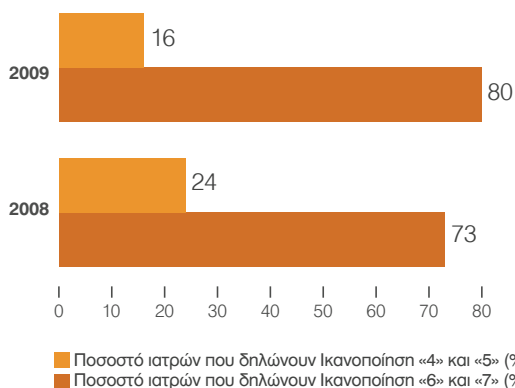


## Αξιολόγηση από Επιστήμονες Υγείας

Η εταιρία διεξάγει έρευνες αγοράς για να προσδιορίζει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των Κοινωνικών της Εταιριών, ενώ παράλληλα αξιοποιεί και τις κλαδικές έρευνες, όπως για παράδειγμα την έρευνα του Σ.Φ.Ε.Ε. Ένα κοινό, του οποίου την άποψη ενδιαφέρεται να μάθει η εταιρία αναφορικά με τη λειτουργία και τα προϊόντα της, είναι αυτό της επιστημονικής κοινότητας.

Στην έρευνα του Σ.Φ.Ε.Ε. συμμετέχουν περίπου 600 επιστήμονες υγείας διαφόρων ειδικοτήτων από φαρμακευτικές εταιρίες, οι οποίοι εκφράζουν τον βαθμό ικανοποίησής τους σε μία κλίμακα 1-7.

### Αξιολόγηση Επιστημόνων Υγείας



## ✓ 80% των Επιστημόνων Υγείας αξιολογούν την Novartis «εξαιρετικά»

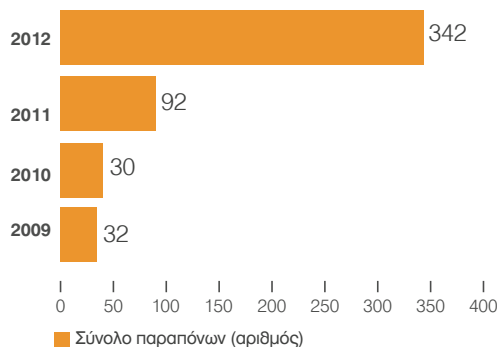
Το ποσοστό των Επιστημόνων Υγείας που δηλώνουν απόλυτα ικανοποιημένοι από την Novartis έφτασε το 80%.

## Παράπονα Πελατών

Η Novartis φροντίζει να παρακολουθεί και να επιλύει άμεσα τα παράπονα ποιότητας που εκφράζονται από τους πελάτες της, μέσα από διάφορα κανάλια:

- Το Τηλεφωνικό Κέντρο
- Το Ιατρικό Τμήμα
- Τη δωρεάν γραμμή 800 11 28 111
- Το Τμήμα Πωλήσεων
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών

### Παράπονα Πελατών



## Καταγγελίες

Η εταιρία μπορεί να δεχτεί καταγγελίες από σειρά πηγών, όπως είναι:

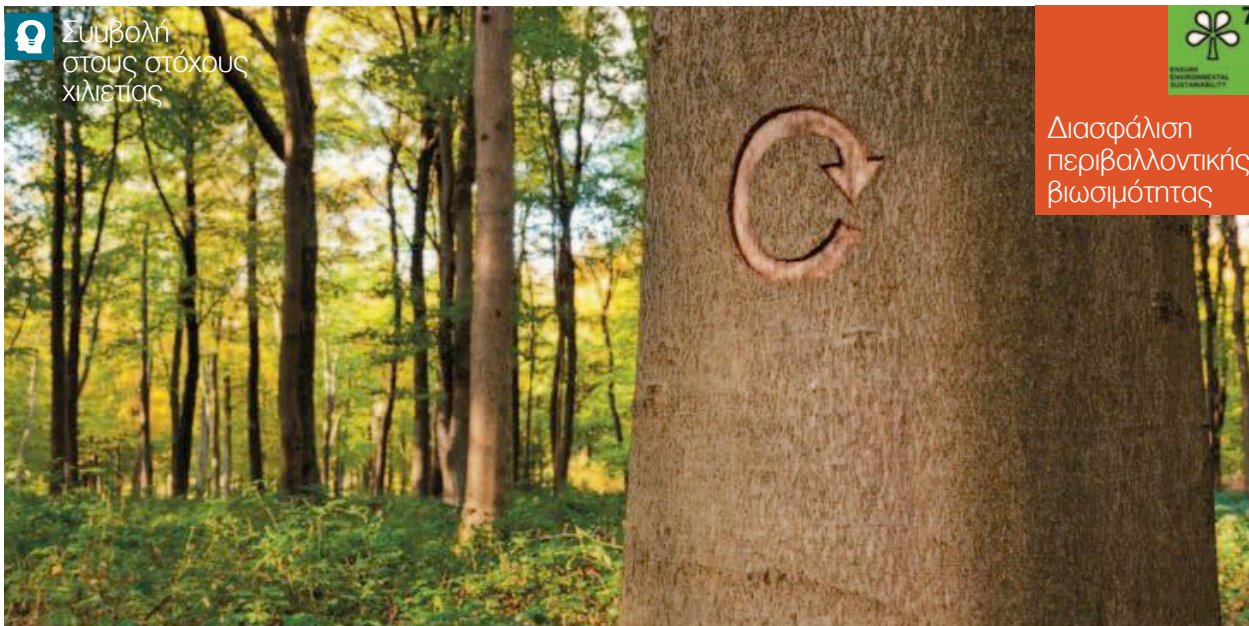
- Ε.Ο.Φ.
- Σ.Φ.Ε.Ε.
- Υπουργείο Υγείας
- Δικαστικές καταγγελίες
- Όμιλο Novartis

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, την περίοδο 2011-2012 η εταιρία δεν δέχτηκε κανένα πρόστιμο από τον Ε.Ο.Φ.



## 8-VII. Χρήση Πρώτων Υλών

Συμβολή  
στους στόχους  
χιλιετίας



Διασφάλιση  
περιβαλλοντικής  
βιωσιμότητας

### Χρήση Πόρων

Επιδίωξή μας είναι να κάνουμε λελογισμένη χρήση των φυσικών πόρων και να ελαχιστοποιούμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις όλων των δραστηριοτήτων μας, καθώς και του κύκλου ζωής των προϊόντων μας. Η Novartis δεν διαθέτει μονάδες παραγωγής στην Ελλάδα και ως εκ τούτου η επίδραση που έχει στο περιβάλλον αφορά κυρίως στις δραστηριότητες των εργαζομένων της στα γραφεία της εταιρίας και στη μεταφορά των εργαζομένων και των προϊόντων της.

- Στη Novartis Hellas ανακυκλώνουμε χαρτί, μπαταρίες και μέληνα εκτυπωτών από τα γραφεία μας.
- Συμμετέχουμε ενεργά στην προσπάθεια ανακύκλωσης συσκευασιών δίνοντας κάθε χρόνο πάνω από €60.000 στην Εταιρία Αξιοποίησης Ανακύκλωσης.
- Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Τρίτων της Novartis περιγράφει τις υποχρεώσεις των εξωτερικών συνεργατών κατά τη διάρκεια της παραγωγής των προϊόντων μας.

### Πρώτες Ύλες

Η εταιρία αναγνωρίζει ότι οι φυσικοί πόροι δεν είναι ανεξάντλητοι. Μέσα στο 2012, η ανάλυση των βασικών πρώτων υλών για την παρασκευή και διανομή στην αγορά 29 εκατομμυρίων συσκευασιών Novartis (σε σχέση με 32 εκατομμυρίων συσκευασίες το 2011), παρουσιάζεται παρακάτω. Παράλληλα, κατά τα έτη 2011 και 2012, χρησιμοποιήθηκαν αντίστοιχα 2.040.000 και 2.150.000 σελίδες Α4 φωτοτυπικού χαρτιού στα γραφεία της εταιρίας.

ΥΛΙΚΟ	2010	2011	2012
Χαρτί (kgr)	434.440	427.730	371.400
Πλαστικά (kgr)	296.640	316.920	282.200
Αλουμίνιο (kgr)	60.030	51.530	45.980
Γυαλί (kgr)	158.110	160.790	127.990

### Κανονισμός REACH

Το 2007, ο κανονισμός REACH της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με τις χημικές ουσίες και την ασφαλή χρήση τους, εισήγαγε νέες υποχρεώσεις. Όλοι οι προμηθευτές μας που οφείλουν να ακολουθούν τον παραπάνω κανονισμό, τον εφαρμόζουν.

### Θέμα προβληματισμού



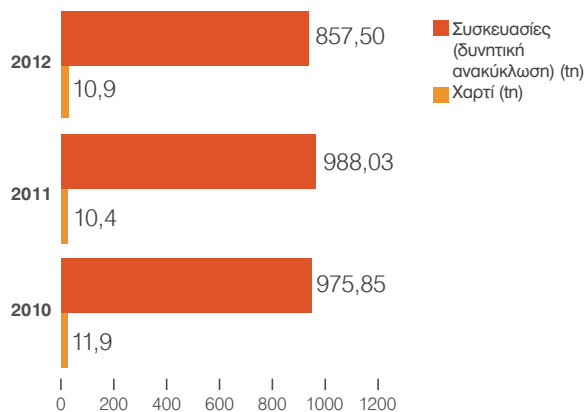
### Ουσίες ειδικού ενδιαφέροντος

Η εταιρία μας αναγνωρίζει ότι οι καταναλωτές, οι πελάτες, οι κυβερνήσεις και οι μη κυβερνητικές οργανώσεις έχουν όλο και περισσότερες ερωτήσεις για τη χρήση υλικών όπως το bisphenol A (BPA), το Bis2-ethylhexylphthalate (DEHP) και η μελαμίνη. Η παρουσία ιχνών αυτών και άλλων χημικών ουσιών στα προϊόντα και στις συσκευασίες μπορεί να δημιουργήσει ανησυχίες για την ασφάλεια των προϊόντων, καθώς επίσης και για την υγεία του περιβάλλοντος.

Ίχνη χημικών ουσιών, που περιέχονται σε φαρμακευτικά προϊόντα, έχουν ανιχνευθεί σε ορισμένα νερά στο εξωτερικό και θεωρούνται ότι έχουν προκύψει από απόρριψη χρησιμοποιώπων φαρμάκων. Παρόλο που παρόμοιες μετρήσεις δεν έχουν (από όσο γνωρίζουμε) γίνει στην Ελλάδα, η πιθανότητα παρόμοια ίχνη να υπάρχουν και σε νερά στην Ελλάδα είναι υπαρκτή.

Η εταιρία μας ακολουθεί αυστηρούς κανόνες διάθεσης αχρησιμοποίητων ή ληγμένων φαρμάκων και πρώτων υλών. Η ορθή διάθεση των αποθεμάτων αυτών αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την προστασία του υδροφόρου ορίζοντα από ενδεχόμενη επιμόλυνση από ίχνη ουσιών, ενώ συγχρόνως συνεισφέρει στην παρεμπόδιση της πιθανής κατάχρησης ακατάλληλων φαρμάκων. Κατά τα έτη 2011 και 2012, καταστράφηκαν με ορθολογικό τρόπο 65,4 tn και 2,68 tn φαρμάκων και πρώτων υλών αντίστοιχα (βλέπε και ενότητα 8-VI).

#### Ανακύκλωση Υλικών (μη επικίνδυνα)

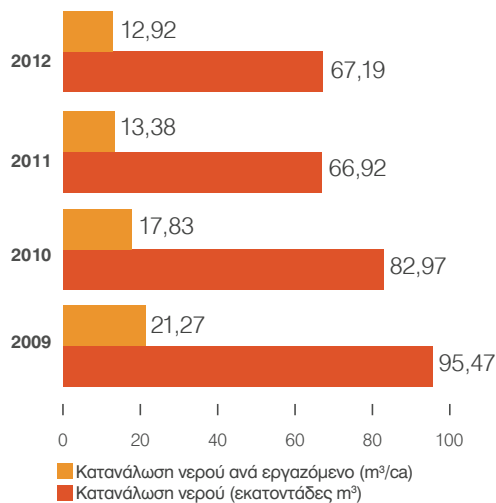


#### Χρήση Νερού

Με βάση μελέτη της περιβαλλοντικής οργάνωσης WWF, η Ελλάδα έχει τη 2η μεγαλύτερη επίσημα κατά κεφαλήν κατανάλωση νερού παγκοσμίως, η οποία φτάνει τα 2.389 κυβικά μέτρα νερού. Παρόλο που το νερό δεν αποτελεί σημαντικό συστατικό των προϊόντων μας, ούτε οι επαγγελματικές μας δραστηριότητες περιλαμβάνουν τη χρήση του, εντούτοις χρησιμοποιείται για την υγιεινή των εργαζομένων μας. Για τον λόγο αυτό, η εταιρία αναγνωρίζει τη συμβολή της στο πρόβλημα της λειψυδρίας και την αντίστοιχη ευθύνη να συμβάλει στην άμβλυνσή του.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, το σύνολο της κατανάλωσης νερού προέρχεται από το δίκτυο της ΕΥΔΑΠ και της ΕΥΑΘ, ενώ μικρή ποσότητα που χρησιμοποιείται για πότισμα φυτών, προέρχεται από γεώτρηση που βρίσκεται στην Αθήνα. Η κατά κεφαλήν κατανάλωση νερού έχει μειωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια από 8.297 m<sup>3</sup> το 2010, σε 6.719 m<sup>3</sup> το 2012 (για 520 άτομα) (που αντιστοιχεί σε κατά κεφαλήν κατανάλωση για το 2011 σε 13,38 m<sup>3</sup> και για το 2012 σε 12,92 m<sup>3</sup>), αποτέλεσμα που οφείλεται κυρίως στην ορθολογική χρήση του νερού για άρδευση και στην αποτροπή διαρροών.

#### Κατανάλωση Νερού



## ✓ 3,7% μείωση κατά κεφαλήν κατανάλωσης νερού

Η Novartis μείωσε την κατά κεφαλήν κατανάλωση νερού τα τελευταία χρόνια, από 13,4 m<sup>3</sup> το 2011, σε 12,9 m<sup>3</sup> το 2012, λόγω της ορθολογικής χρήσης του νερού για την άρδευση και της αποτροπής διαρροών.

#### Προστασία Βιοποικιλότητας

Τις τελευταίες δεκαετίες, περίπου 60% των οικοσυστημάτων του πλανήτη έχουν διαταραχθεί από τις ανθρώπινες δραστηριότητες, ενώ το 70% των ειδών χλωρίδας σε παγκόσμια κλίμακα είναι είτε απειλούμενο είτε υπό εξαφάνιση. Οι πιθανές μειώσεις της βιοποικιλότητας μπορούν να ασκήσουν μακροπρόθεσμη επίδραση στην επιχείρηση της Novartis, καθώς ποσοστό των συστατικών των φαρμάκων που παράγουμε προέρχεται από φυσικά προϊόντα ή παράγωγά τους.

Παρότι η επίδραση της εταιρίας μας στη βιοποικιλότητα είναι μηδενική, αφού δεν διαθέτουμε κτίρια που επηρεάζουν περιοχές RAMSAR ή NATURA, η εταιρία αναγνωρίζει τη σημαντικότητα του θέματος της βιοποικιλότητας και παρακολουθεί τις σχετικές εξελίξεις.

#### Κανονιστική Συμμόρφωση

Η εταιρία παρακολουθεί συστηματικά την Εθνική και Κοινωνική περιβαλλοντική νομοθεσία και συμμορφώνεται με όλες τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Αποτέλεσμα της πρακτικής αυτής είναι ότι και την περίοδο 2011-2012 δεν παρουσιάστηκε καμία καταγγελία και δεν επιβλήθηκε στην εταιρία κανένα πρόστιμο για περιβαλλοντικά θέματα.



# 8-VIII. Κλιματικές Αλλαγές

Συμβολή στους στόχους χιλιετίας



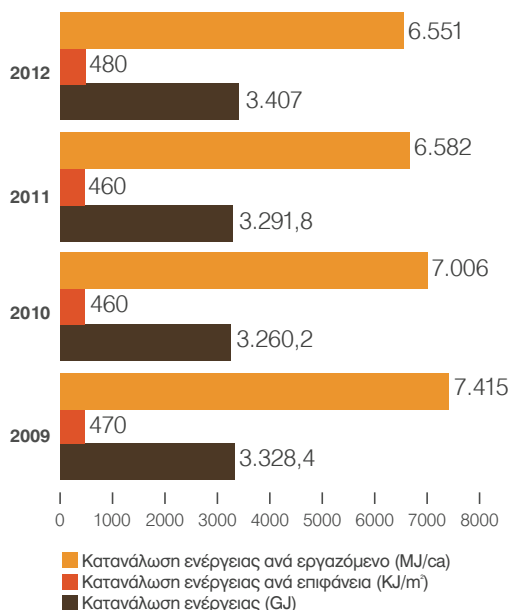
Διασφάλιση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας



## Κατανάλωση ενέργειας

Το θέμα της Κλιματικής Αλλαγής απασχολεί την εταιρία μας τόσο για λόγους υπευθυνότητας, όσο και για επιχειρηματικούς λόγους. Οι πιθανές επιπτώσεις από τις Κλιματικές Αλλαγές μπορούν να ασκήσουν μακροπρόθεσμη επίδραση στην επιχείρηση της Novartis, καθώς σημαντικό ποσοστό των συστατικών των προϊόντων μας περιλαμβάνουν φυσικά προϊόντα ή παράγωγά τους. Η ενέργεια που καταναλώνει η εταιρία προέρχεται από ηλεκτρικό ρεύμα που προμηθεύεται από τη ΔΕΗ, καθώς οι γεννήτριες που βρίσκονται εγκατεστημένες στα κτίρια χρησιμοποιούνται μόνο σε περίπτωση διακοπής ρεύματος. Το 2012, η κατανάλωση ενέργειας έφτασε τα 3.407,04 GJ.

Κατανάλωση Ενέργειας



Στόχος

Να εφαρμόσουμε καμπάνια ευαισθητοποίησης των εργαζομένων σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος.

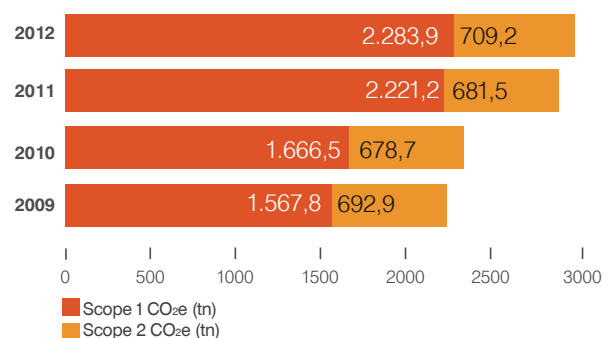
## Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα

Οι συνολικές εκπομπές ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (eCO<sub>2</sub>) από τη λειτουργία της Novartis, για το 2012, έφτασαν τους 2.993 tn, από τους οποίους το 23,7% του συνόλου οφείλεται σε έμμεσες εκπομπές από την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας και το 76,3% από την κατανάλωση καυσίμων των περίπου 550 αυτοκινήτων του στόλου μας.

Ειδικά για το θέμα της μεταφοράς η εταιρία μας εστιάζει στο να:

- Μειώνει τις εκπομπές ρύπων, χρησιμοποιώντας υβριδικά αυτοκίνητα και αυτοκίνητα χαμηλών εκπομπών.
- Δίνει συμβουλές «οικολογικής» οδήγησης και ορθολογικής διαχείρισης της ενέργειας.

Εκπομπές Διοξειδίου του Άνθρακα



\* Δείκτης μετατροπής ηλεκτρικής ενέργειας σε tn CO<sub>2</sub>e/GJ: 0,11 για Ληγνίτη και 0,055 για Φυσικό Αέριο.

✓ 3,1% αύξηση εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα

Το 2012, οι συνολικές εκπομπές ισοδύναμου διοξειδίου του άνθρακα (eCO<sub>2</sub>) από τη λειτουργία της Novartis αυξήθηκαν κατά 3,1%.

# 8-IX. Υποστήριξη Εργαζομένων

 Συμβολή στους στόχους χιλιετίας



Επίτευξη πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης για όλους τους ανθρώπους



Πρόωθηση ισότητας δύο φύλων

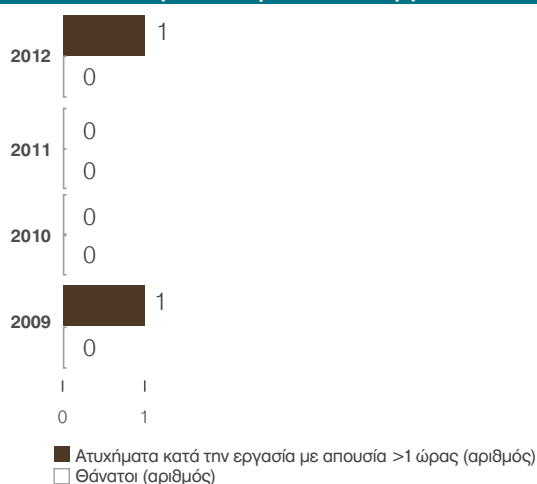
## Υγεία και Ασφάλεια

Από αποτέλεσμα της μακροχρόνιας και συλλογικής προσπάθειας που καταβάλλει η εταιρία και οι εργαζόμενοί της στον τομέα της υγείας και της ασφάλειας είναι οι ιδιαίτερα χαμηλοί δείκτες εργατικών ατυχημάτων. Τα κύρια μέτρα που λαμβάνει η εταιρία, προκειμένου να πετύχει τον παραπάνω σκοπό, είναι:

- Υλοποιεί σειρά προγραμμάτων όπως εμβολιασμούς, ιατρική παρακολούθηση εργαζομένων κτλ.
- Κάνει συστηματικές μετρήσεις στην ποιότητα του αέρα, στο επίπεδο θορύβου και στην καταλληλότητα του φωτισμού στις εγκαταστάσεις της
- Διεξάγει αξιολογήσεις επικινδυνότητας σε θέματα υγείας και ασφάλειας δύο φορές τον χρόνο
- Απαγορεύει την είσοδο οχημάτων, που δεν ανήκουν σε υπαλλήλους ή στην εταιρία, στις εγκαταστάσεις της. Στην είσοδο καταγράφονται τα στοιχεία του επισκέπτη και του δίδεται μαγνητική κάρτα εισόδου.
- Διεξάγει ασκήσεις εκκένωσης κτηρίων τουλάχιστον μία φορά το χρόνο
- Διεξάγονται Επιθεωρήσεις τρεις φορές το χρόνο από εξωτερικό φορέα

Ιδιαίτερα σημαντικό είναι ότι, την περίοδο 2011-2012 όχι μόνο δεν υπήρξε κανένα θανατηφόρο ατύχημα στη Novartis, αλλά παρουσιάστηκε μόλις ένα ατύχημα με απουσία από την εργασία.

## Υγεία & Ασφάλεια στην Εργασία



## Στόχος

**Να αναθεωρηθεί η Αξιολόγηση Επικινδυνότητας σε θέματα Περιβάλλοντος, Υγείας και Ασφάλειας.**



## Θέσεις Εργασίας

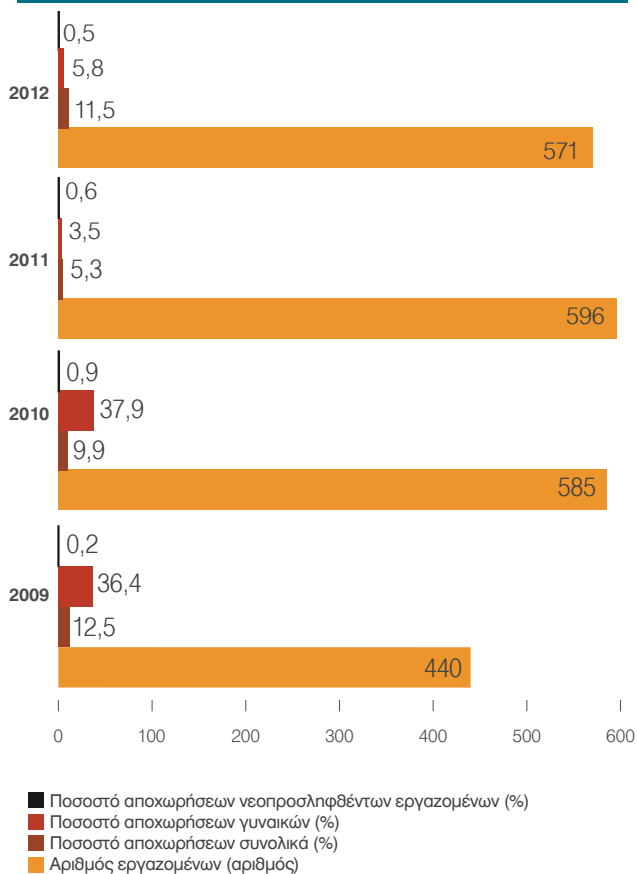
Η Novartis απασχολεί συνολικά 571 εργαζόμενους στην Ελλάδα με την κατανομή στις 31/12/2012 να παρουσιάζεται παρακάτω:

ΘΕΣΗ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΙ	ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ	ΣΥΝΟΛΟ
Εργαζόμενοι (αριθμός)	13	131	427	571
ΤΥΠΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	ΑΟΡΙΣΤΟΥ	ΟΡΙΣΜΕΝΟΥ	ΠΛΗΡΟΥΣ	ΜΕΡΙΚΗΣ
Εργαζόμενοι (αριθμός)	568	3	568	3
ΗΛΙΚΙΑ	<25	26-35	36-45	>45
Εργαζόμενοι (αριθμός)	0 (0%)	233 (40,8%)	269 (47,1%)	69 (12,1%)
ΦΥΛΟ	ΓΥΝΑΙΚΕΣ	ΑΝΤΡΕΣ		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	282 (49,4%)	289 (50,6%)		
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ	ΑΛΛΟΔΑΠΟΙ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ-ΑΜΕΑ			
Εργαζόμενοι (αριθμός)	5	0		
ΧΩΡΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΓΡΑΦΕΙΑ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ		
Εργαζόμενοι (αριθμός)	284	287		
ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	ΔΗΜΟΤΙΚΟ	ΓΥΜΝΑΣΙΟ- ΛΥΚΕΙΟ	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	
Εργαζόμενοι (αριθμός)	0	83	488	
ΑΠΟΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΠΑΡΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΑΠΟΛΥΣΕΙΣ	ΑΛΛΑ	
Εργαζόμενοι (%)	5,95%	9,10%	2,10%	
ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ	<5 ΧΡΟΝΙΑ	5-10 ΧΡΟΝΙΑ	> 10 ΧΡΟΝΙΑ	
Εργαζόμενοι (%)	55,7%	28%	16,3%	

Η Novartis, ακόμη και στις σημερινές αβέβαιες ημέρες, έχει επιτύχει τα τελευταία χρόνια να κρατήσει σχετικά σταθερό τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούνται στην εταιρία:

- Το συνολικό ποσοστό των εργαζομένων που αποχωρούν από την εταιρία βρίσκεται στο 11,5% του συνόλου των εργαζομένων.
- Ο μέσος χρόνος παραμονής των εργαζομένων στην εταιρία φτάνει τα 4,8 χρόνια.
- Ο μέσος όρος ηλικίας των εργαζομένων είναι τα 37,6 χρόνια.

### Ανθρώπινο Δυναμικό



### Στόχος

Να διατηρηθεί η οικειοθελής αποχώρηση των εργαζομένων κάτω από το 6% και των νέων εργαζομένων κάτω από το 7%.

### Παιδική εργασία

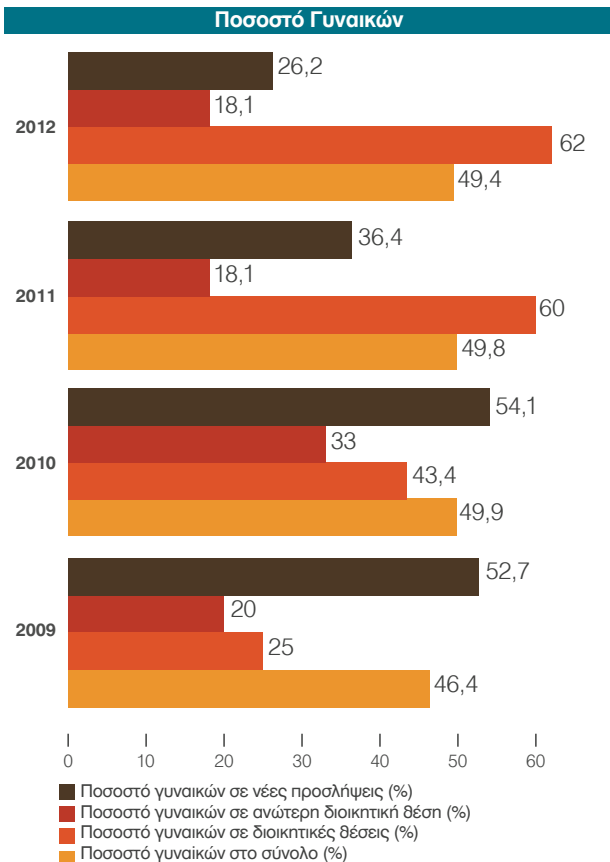
Η εταιρία μας ακολουθεί στην πράξη τις διεθνώς αναγνωρισμένες Αρχές Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων (όπως περιλαμβάνονται στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του Ο.Η.Ε. και στις δέκα Αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του Ο.Η.Ε.), που ο Όμιλος έχει προσυπογράψει από το 2000.

Στο πλαίσιο αυτό η εταιρία δεν απασχολεί παιδιά για εργασία κάτω του νομίμου ορίου ηλικίας, δεν εφαρμόζει πρακτικές καταναγκαστικής εργασίας και δεν ανέχεται από συνεργάτες πρακτικές καταναγκαστικής εργασίας. Παράλληλα, από ανάληψη που έχει γίνει, δεν έχουν αναγνωρισθεί δραστηριότητες της εταιρίας που ενέχουν σημαντικό κίνδυνο εμφάνισης περιστατικών εξαναγκαστικής, υποχρεωτικής ή παιδικής εργασίας.

## Ισότητα αντιμετώπιση

Πολιτική μας είναι να μην κάνουμε διακρίσεις στο χώρο εργασίας (π.χ. λόγω φυλής, πολιτικών πεποιθήσεων, θρησκευματος, καταγωγής, σεξουαλικού προσανατολισμού, ηλικίας, ειδικών αναγκών, φύλου), σε οποιοδήποτε εργασιακό θέμα (π.χ. προαγωγές). Εφαρμόζοντας στην πράξη την πολιτική, την περίοδο 2011-2012 δεν παρουσιάστηκαν περιστατικά διάκρισης στο χώρο εργασίας της εταιρίας.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στο σεβασμό της διαφορετικότητας και στην ισότητα αντιμετώπιση των γυναικών. Ενδεικτικό είναι ότι, το ποσοστό των γυναικών, το οποίο στο σύνολο των εργαζομένων είναι 49,4%, είναι περίπου αντίστοιχο της αναλογίας στον πληθυσμό της χώρας. Παράλληλα, δεν υπάρχουν αποκλίσεις στους μισθούς των ανδρών και των γυναικών ίδιου ιεραρχικού επιπέδου.



### Στόχος

**Να είναι το ποσοστό προσλήψεων πάνω από 50% γυναίκες, ενώ στις διοικητικές θέσεις και στην ανώτερη διοίκηση να είναι πάνω από 40%.**

## Συλλογικές Συμβάσεις

Η Novartis σέβεται τις κλαδικές συμβάσεις εργασίας, τις οποίες και κατ' ελάχιστον ακολουθεί, για όλους τους εργαζομένους της. Πιο συγκεκριμένα, το 88,4% των εργαζομένων μας αμείβεται με ποσοστό άνω του 110% των μισθών της συλλογικής σύμβασης και μόνο το 11,6% με ποσοστό μεταξύ 100-110%. Παράλληλα, ο ελάχιστος χρόνος υλοποίησης οργανωτικών αλλαγών στην εταιρία είναι οι δύο ημέρες.

## Δικαίωμα στο Συνδικαλισμό

Η Novartis σέβεται το δικαίωμα των εργαζομένων σε συλλογικές διαπραγματεύσεις και στο σχηματισμό συνδικαλιστικών οργάνων. Την περίοδο 2011-2012 οι εργαζόμενοι στη Novartis δεν προχώρησαν σε καμία απεργιακή κινητοποίηση ή στάση εργασίας.



### Καλή Πρακτική

## Επικοινωνία με τον Πρόεδρο

Ενδεικτικό της Πολιτικής αμφίδρομης επικοινωνίας τόσο των εργαζομένων με τη διοίκηση, όσο και των εργαζομένων μεταξύ τους, είναι ότι ο Πρόεδρος της εταιρίας διατηρεί blog στο οποίο μπορούν να γράψουν και να σχολιάσουν όλοι οι εργαζόμενοι της εταιρίας. Blogs διατηρούν επίσης και πολλοί εργαζόμενοι της εταιρίας.



### Καλή Πρακτική

## Let's talk

Be Open Let's Talk!

Η πρωτοβουλία "Let's talk" στοχεύει στην ενδυνάμωση της επικοινωνίας μέσα στον οργανισμό. Πρόκειται για μία μηνιαία συνάντηση, όπου ο Πρόεδρος της Novartis και ένα ακόμα μέλος της διοικητικής ομάδας συζητούν με 10-12 εργαζόμενους, ιδέες και προβληματισμούς. Η συμμετοχή είναι εθελοντική και στόχος της πρωτοβουλίας είναι η ανοιχτή επικοινωνία σχετικών θεμάτων προς βελτίωση και αλλαγές.



### Πολιτική

## Προσωπικά Δεδομένα

Η Novartis είναι ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένη στο θέμα της προστασίας προσωπικών δεδομένων. Ειδικότερα, έχει θεσμοθετήσει συγκεκριμένη Πολιτική που περιγράφει τη διαδικασία, τις ευθυνότητες και τον τρόπο που η εταιρία προστατεύει και επεξεργάζεται προσωπικά στοιχεία των εργαζομένων σύμφωνα με τους νόμους, ώστε να πραγματοποιηθεί η επεξεργασία τους κατά τρόπο ασφαλή και εμπιστευτικό. Η Novartis, τα στελέχη και οι συνεργάτες της έχουν δεσμευθεί, μεταξύ άλλων, για τα ακόλουθα:

- Να είναι σύννομες οι τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας τους, που διέπουν τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών πληροφοριών και να εξασφαλίζεται η ασφάλεια των δεδομένων.
- Να συμμορφώνονται με όλες τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν την επεξεργασία προσωπικών πληροφοριών.
- Να συλλέγουν προσωπικές πληροφορίες με νόμιμο και δίκαιο μέσα και να επεξεργάζονται προσωπικές πληροφορίες κατά τρόπο σύμφωνο με το σκοπό για τον οποίο συλλέχθηκαν.
- Όπου απαιτείται από το νόμο, και σύμφωνα με τις τοπικές απαιτήσεις, να ενημερώνουν τα άτομα όταν συλλέγονται προσωπικές τους πληροφορίες.
- Όπου απαιτείται από τους κανονιστικούς νόμους, ή τις κατευθυντήριες γραμμές, να λαμβάνουν την προφορική, ή εάν απαιτείται γραπτή, συγκατάθεση των ατόμων για την επεξεργασία των προσωπικών τους πληροφοριών.
- Να γνωστοποιούν στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων την πραγματοποίηση επεξεργασίας και όπου απαιτείται να λαμβάνουν άδεια από την Αρχή για την επεξεργασία.
- Να προσπαθούν να παρέχουν στα άτομα τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στις προσωπικές πληροφορίες που τους αφορούν και ανάλογα με την περίπτωση, να συμμορφώνονται με τα αιτήματα να διορθώσουν ή να τροποποιήσουν τα προσωπικά στοιχεία όπου είναι ελλιπή, ανακριβή ή δεν συμμορφώνονται με τις πρότυπες διαδικασίες λειτουργίας. Οι περιορισμοί μπορεί να ισχύουν για νομικούς ή κανονιστικούς λόγους.
- Να συμμορφώνονται με τυχόν περιορισμούς και απαιτήσεις που ισχύουν για τη διεθνή διαβίβαση προσωπικών πληροφοριών.

# 8-Χ. Ανάπτυξη Εργαζομένων

 Συμβολή στους στόχους χιλιετίας



Επίτευξη πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης για όλους τους ανθρώπους



Προώθηση ισότητας των δύο φύλων

 Καλή Πρακτική

## Ανάπτυξη Ταλέντων και Πλάνο Διαδοχής (Talent Management System)

Η Novartis έχει ως προτεραιότητα την ανάπτυξη των ανθρώπων της και την εξέλιξή τους. Μέσα από θεσμοθετημένες διαδικασίες (“Organizational Talent Review”, “Talking Talent”) εντοπίζονται και αναδεικνύονται οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι που αναλαμβάνουν διευρυσμένα καθήκοντα ή υψηλότερες θέσεις διασφαλίζοντας έτσι την ανάπτυξη των εργαζομένων, την αξιοκρατία και την επιτυχία της Novartis.

Η παρακολούθηση των δράσεων που σχετίζονται με την Ανάπτυξη γίνεται μέσω μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας (Talent Management System), που ισχύει για όλον τον Όμιλο, όπου κάθε εργαζόμενος δημιουργεί και ενημερώνει το προφίλ του σαν να ήταν βιογραφικό, ενώ καταγράφει φιλοδοξίες και στόχους, δυνατά και αδύναμα σημεία και το πλάνο ανάπτυξης που θα ακολουθήσει προκειμένου να φθάσει στο στόχο του.

Η πλατφόρμα είναι διαδραστική και πρόσβαση στο περιεχόμενο έχει ο Εργαζόμενος ο οποίος συμπληρώνει τα παραπάνω, ο Προϊστάμενος ο οποίος τα επικυρώνει, καθώς και η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, προκειμένου να αντλήσει πληροφορίες σχετικά με τις εκπαιδευτικές ανάγκες και να υποστηρίξει τον εργαζόμενο όταν προκύψει κατάλληλη επαγγελματική ευκαιρία, τόσο στην τοπική οργάνωση, όσο και στα γραφεία του ομίλου στο εξωτερικό.

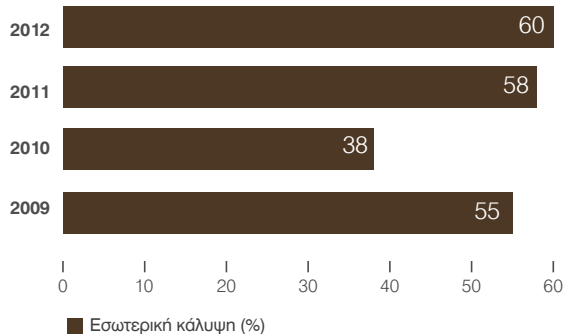
Θα πρέπει να αναφερθεί ότι, την περίοδο 2011-2012, το Talent Management System χρησιμοποιήθηκε και από τους ιατρικούς επισκέπτες.

## Επαγγελματική Εξέλιξη

Η εταιρία μας έχει ως προτεραιότητα την κάλυψη θέσεων εσωτερικά, υποστηρίζοντας τα προσωπικά πλάνα ανάπτυξης των εργαζομένων και τα εταιρικά πλάνα διαδοχής. Αποτέλεσμα της διαδικασίας αυτής είναι ότι, το 2011 και το 2012, το 58% και 60% αντίστοιχα των κενών ή νέων θέσεων που προέκυψαν καλύφθηκαν από εσωτερικούς υποψηφίους.

Παράλληλα, η εταιρία υποστήριξε την επαγγελματική εξέλιξη των στελεχών της στα κεντρικά γραφεία του ομίλου στο εξωτερικό, παρέχοντας την ευκαιρία για περαιτέρω ανάπτυξη και ανάδειξη των ικανοτήτων τους. Κατά τα έτη 2011 και 2012, 3 και 4 εργαζόμενοι της εταιρίας μας αντίστοιχα, προήχθησαν στα κεντρικά γραφεία του Ομίλου στην Ελβετία.

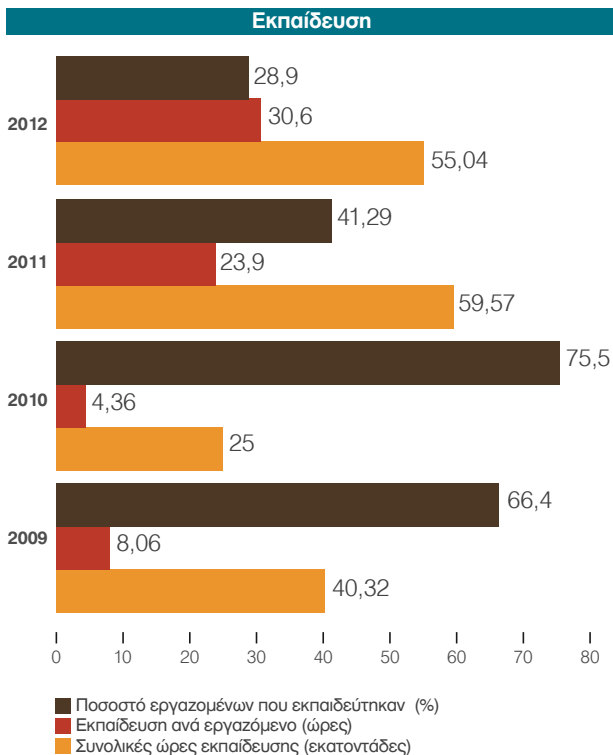
### Εσωτερική Κάλυψη Θέσεων Εργασίας



## Εκπαίδευση και Ανάπτυξη

Όλοι οι προϊστάμενοι αξιολογούνται και επιβραβεύονται για τον τρόπο με τον οποίο αναπτύσσουν τους ανθρώπους τους, ώστε να προσελκύσουμε, να διατηρούμε και να προάγουμε τα καλύτερα talέντα.

Στην εταιρία πραγματοποιούνται πολλά εσωτερικά προγράμματα εκπαίδευσης και αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να παρέχουμε μεγάλο αριθμό εκπαιδεύσεων με έμφαση στους εμπορικούς ρόλους. Κατά τη διάρκεια του 2012, διατηρήθηκε σε ιδιαίτερα υψηλά επίπεδα η εκπαίδευση, καθώς ξεπέρασε τις 55.000 ώρες, που αντιστοιχεί σε πάνω από 30 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο.



Επιπρόσθετα, η εταιρία επιβραβεύει τα talέντα της επιδοτώντας προγράμματα σε μεταπτυχιακό επίπεδο καθώς και την εκμάθηση ξένης γλώσσας. Συγκεκριμένα, την περίοδο 2011-2012 επιδοτήθηκαν 5 εργαζόμενοι για μεταπτυχιακά προγράμματα και 21 για μαθήματα ξένης γλώσσας (Αγγλικά).

## ✓ 28,9% των εργαζομένων εκπαιδεύτηκαν το 2012

Στην Novartis το 28,9% των εργαζομένων μας έλαβε μέρος σε εκπαίδευση τουλάχιστον μία φορά μέσα στο 2012.



## Αξιολόγηση Εργαζομένων

Στη Novartis θεωρούμε πως η Διαχείριση της Απόδοσης είναι ένα από τα σημαντικότερα συστήματα που διασφαλίζουν την επιτυχία και την ανάπτυξη τόσο του εργαζομένου, όσο και της επιχείρησης μέσα σ' ένα ταχέως μεταβαλλόμενο και έντονα ανταγωνιστικό εξωτερικό περιβάλλον.

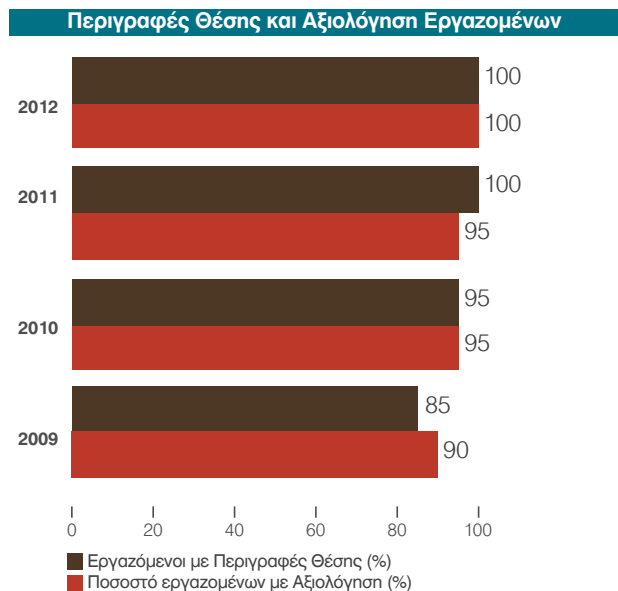
Η Διαδικασία Αξιολόγησης ακολουθεί τρία στάδια:

1. Στοχοθέτηση (περίοδος Φεβρουαρίου - Μαρτίου)
2. Αξιολόγηση της Απόδοσης Εξαμήνου (Ιούνιος - Ιούλιος)
3. Ετήσια Αξιολόγηση της Απόδοσης (Δεκέμβριος - Ιανουάριος)

Η Ετήσια Αξιολόγηση δίνει την ευκαιρία στις δυο πλευρές να συζητήσουν και να αποτιμήσουν τη χρονιά που πέρασε: τι πήγε καλά, τι χρειάζεται να γίνει καλύτερα, τα δυνατά σημεία που επέδειξε ο εργαζόμενος και τις περιοχές όπου μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω. Η συζήτηση έχει στόχο να αξιολογηθεί η απόδοση του κάθε εργαζόμενου σε 2 άξονες:

- Την επίτευξη των Στόχων (τι έπρεπε να πετύχει).
- Την επίδειξη των Αξιών και των Συμπεριφορών (πώς το πέτυχε).

Παράλληλα, έχουν δημιουργηθεί Περιγραφές Θέσεων Εργασίας για το σύνολο των εργαζομένων, προκειμένου να είναι ξεκάθαρες οι αρμοδιότητες και να διευκολύνεται η αντικειμενική ανασκόπηση της επίδοσης.



## Πρόσθετες Παροχές

Η εταιρία προσφέρει πρόσθετες κοινωνικές παροχές σε όλους τους εργαζόμενους, μεταξύ άλλων:

### ΠΑΡΟΧΗ

- Ιδιωτική ασφάλεια ζωής & ατυχήματος
- Ιδιωτική ασφάλεια οικογένειας
- Συνταξιοδοτικό πρόγραμμα
- Έξοδα Παιδικών Σταθμών
- Παιδικές γιορτές
- Δώρο Γάμου
- Δώρο γέννησης τέκνων
- Θέση Στάθμευσης
- Εορτασμοί / Εκδηλώσεις της εταιρίας
- Προσκλήσεις για Εκδηλώσεις
- Ιδιωτικό Ιατροφαρμακευτικό Πρόγραμμα
- Ετήσιο check up υγείας
- Ειδικές τιμές σε υπηρεσίες / προϊόντα



## Επιβράβευση Εργαζόμενων

Ο Όμιλος προσπαθεί να επιβραβεύσει και να δώσει κίνητρα στους εργαζόμενους της και την λογική αυτή ακολουθεί και η Novartis στην Ελλάδα. Έτσι, επίσημο επίδομα επιβράβευσης δόθηκε και την περίοδο 2011-2012 σε όλους τους εργαζόμενους, με βάση την προσωπική Διαδικασία Αξιολόγησης.

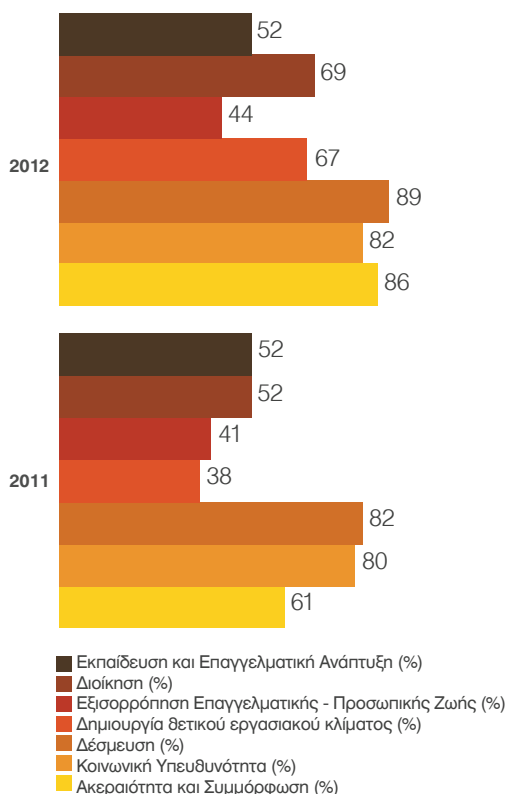
Με τον τρόπο αυτό, η εταιρία προσπαθεί να ανταμείβει τους ανθρώπους της με αντικειμενικό και ισορροπημένο τρόπο. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, το σύστημα Αμοιβών της Novartis είναι άρρηκτα συνδεδεμένο με την αξιολόγηση της ατομικής απόδοσης και τα υψηλά αποτελέσματα.

## Έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων

Στην παγκόσμια έρευνα εργαζομένων του 2012 (Global Employee Survey), η συμμετοχή των εργαζομένων της εταιρίας έφτασε στο 95%. Το 2012, τα ποσοστά ικανοποίησης σε σημαντικούς τομείς έδειξαν βελτίωση: στον τομέα «Δέσμευσης» των εργαζομένων έφτασε το 89% (έναντι 82% το 2011), στην «Διοίκηση» το 69% (έναντι 52%), δημιουργία θετικού εργασιακού κλίματος στο 67% (έναντι 38%), στην ακεραιότητα και συμμόρφωση στο 86% (έναντι 61%).

Το 2012 η εταιρία επέλεξε να συμμετάσχει στο διαγωνισμό Best Workplaces του οργανισμού Great Places To Work, στο πλαίσιο του οποίου πραγματοποιείται εμπιστευτική Έρευνα Εργαζομένων. Ενδεικτικά, οι εργαζόμενοι συμφωνούν σε μεγάλο ποσοστό ότι η εταιρία επιδεικνύει κοινωνική ευθύνη (90%), ότι λειτουργεί με ακεραιότητα στις εξωτερικές συναλλαγές (86%), ότι οι προϊστάμενοι εέβονται τη διαφορετικότητα (82%) κτλ.

### Έρευνα Εργαζομένων



## Ισορροπία Προσωπικής και Επαγγελματικής Ζωής

Η ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής επισημάνθηκε ως ένα από τα σημεία προς βελτίωση. Για το σκοπό αυτό, οι κυριότερες ενέργειες που εφάρμοσε η εταιρία είναι:

**Στόχοι:** Η Ισορροπία Προσωπικής και Επαγγελματικής Ζωής συμπεριλαμβάνεται πλέον στους στόχους βάσει των οποίων αξιολογούνται εργαζόμενοι και διευθυντές.

■ Κάθε προϊστάμενος καθορίζει 1-2 σχετικούς στόχους που έχουν νόημα για εκείνον και την ομάδα του/της.

■ Κάθε εργαζόμενος καθορίζει 1-2 προσωπικούς στόχους.

**Holidays for Non Holidays:** Δίνεται μια μέρα άδεια όταν ο εργαζόμενος έχει εργαστεί ένα ολόκληρο σαββατοκύριακο (σε ταξίδι, συναντήσεις, συνέδρια ή δουλειά στο γραφείο) μέσα στις επόμενες 2 εβδομάδες (ισχύει για όλα τα στελέχη της εταιρίας, τα οποία εξαιρούνται από την υποχρέωση τήρησης του νόμιμου ωραρίου).

**Early Friday:** Η αξιοποίηση της υπάρχουσας Πολιτικής (αποχώρηση στις 15:00 την Παρασκευή) ειδικά για το διάστημα Ιουνίου-Αυγούστου (ισχύει για όλα τα στελέχη της εταιρίας τα οποία εξαιρούνται από την υποχρέωση τήρησης του νόμιμου ωραρίου), με την προϋπόθεση ότι έχουν επιτευχθεί οι επιχειρησιακοί στόχοι, υπάρχει συμφωνία με τον προϊστάμενο και έχουν συμπληρωθεί οι 40 εργάσιμες ώρες την εβδομάδα.

**Ευέλικτο ωράριο:** Δίνεται η δυνατότητα στους εργαζόμενους να προσέρχονται στην εργασία τους μεταξύ 08:00-10:00, ανάλογα με τις προσωπικές τους υποχρεώσεις.

**Εργασία από το σπίτι:** Οι εργαζόμενοι στα γραφεία έχουν τη δυνατότητα να εργαστούν από το σπίτι έως και 4 ημέρες το μήνα.

**Πρόσθετες αργίες:** Η εταιρία παραμένει κλειστή την Παραμονή των Χριστουγέννων, τη Μεγάλη Πέμπτη και του Αγίου Πνεύματος.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, το 2012 το 24% χρησιμοποίησαν την εργασία από το σπίτι. Περαιτέρω πρόσθετες ενέργειες που σχεδιάστηκαν και υλοποιήθηκαν κατά τα έτη 2011-2012 είναι:

■ Επέκταση της εργασίας από το σπίτι για συγκεκριμένες θέσεις.

■ Παροχή υπηρεσιών ευκολίας (καθαριστήριο, διατροφολόγος, εμπλουτισμός των υπηρεσιών του εστιατορίου).

■ Παροχή εκπάσεων για τους εργαζόμενους σε υπηρεσίες και καταστήματα.

## Στόχος

Πρόσθετες ενέργειες που βρίσκονται στο στάδιο του σχεδιασμού αφορούν:

■ Εφαρμογή Συμβουλευτικού Προγράμματος Εργαζομένων για την ισορροπία προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

■ Προώθηση και επιδότηση αθλητικών γεγονότων.

# 8-ΧΙ. Υποστήριξη Κοινωνίας



Συμβολή  
στους στόχους  
χιλιετίας

Επισημαίνεται η συμβολή  
των προγραμμάτων που  
εφαρμόζουμε στους στόχους  
Χιλιετίας των Ηνωμένων Εθνών.



Εξάλειψη  
ακραίας φτώ-  
χειας και πείνας



Επίτευξη  
πρωτοβάθμιας  
εκπαίδευσης  
για όλους τους  
ανθρώπους



Μείωση  
παιδικής  
θνησιμότητας



Καταπολέμηση  
AIDS, Ελονοσίας  
και άλλων  
ασθενειών

## Ανάπτυξη Οικονομίας

Οι επενδύσεις της Novartis ενισχύουν την απασχόληση στην Ελλάδα, αλλά και γενικότερα την οικονομία και την κοινωνία. Οι επενδύσεις της εταιρίας αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου μακροχρόνιου επενδυτικού προγράμματος αφού, μόνο το 2012, οι επενδύσεις της Novartis έφθασαν τα €8 εκ. Παράλληλα, μεγάλο τμήμα του κύκλου εργασιών της εταιρίας επιστρέφει στην κοινωνία μέσω πληρωμών φόρων (άμεσων και έμμεσων), προμηθευτών, μισθοδοσίας, ασφαλειών κτλ. Σε μία ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά, όπως ήταν το 2012, τα ποσά αυτά ξεπέρασαν τα €127 εκατομμύρια.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΕΠΙΔΡΑΣΗ	2009	2010	2011	2012
Επενδύσεις (μελέτες, έρευνα, ανάπτυξη κτλ.) (εκατ. €)	5,8	8,1	7,8	8,0
Πληρωμές Μισθοδοσίας (μεικτές αποδοχές) (εκατ. €)	25,6	30,0	28,7	24,9
Πληρωμές για δημόσια ασφάλιση (εκατ. €)	5,3	5,3	6,6	6,1
Πληρωμές για ιδιωτική ασφάλιση και συνταξιοδοτικό (εκατ. €)	0,84	1,18	0,94	0,96
Πληρωμές Φόρων (ΦΜΥ, αγγελιόσημο, έκτακτες εισφορές κτλ.) (εκατ. €)	8,45	11,51	10,1	8,3
Πληρωμές Προμηθευτών (εκατ. €)	82,58	77,77	70,5	79,0
Δωρεές, χορηγίες και υποστήριξη κοινωνικών προγραμμάτων (εκατ. €)	2,72	2,63	3,59	2,89

## ✓ €130,2 εκατ. επιστροφή προς την κοινωνία

Η Novartis αποδίδει μεγάλο τμήμα του κύκλου εργασιών της στην κοινωνία, μέσω πληρωμών φόρων (άμεσων και έμμεσων), προμηθευτών, μισθοδοσίας, ασφαλειών, επενδύσεων για έρευνα, προστιθέμενη αξία παραγωγής, δωρεές κτλ. Σε μία ιδιαίτερα δύσκολη χρονιά, όπως ήταν το 2012, τα ποσά αυτά ξεπέρασαν συνολικά τα €130,2 εκατομμύρια.

Αξιοσημείωτο είναι ότι, η εταιρία έχει επενδύσει €52 εκατομμύρια σε συνεργασίες με ελληνικές φαρμακοβιομηχανίες για την παραγωγή και προώθηση προϊόντων της.

## ✓ €52 εκατ. σε συνεργασίες με ελληνικές φαρμακοβιομηχανίες

Η Novartis συνεισέφερε στην ανάπτυξη της ελληνικής επιχειρηματικότητας μέσα και από την επένδυση €52 εκατομμυρίων, το 2012, για την παραγωγή και προώθηση φαρμακευτικών σκευασμάτων σε συνεργασία με ελληνικές φαρμακοβιομηχανίες

### «Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς»

Κάθε χρόνο, την άνοιξη, αφιερώνουμε την επέτειο της ημέρας της ίδρυσης της Novartis στην κοινωνία, καθιερώνοντας παγκοσμίως την ημέρα αυτή ως «Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς» όλων των εργαζομένων στην εταιρία μας προς τους συνανθρώπους μας που έχουν ανάγκη. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, τα προγράμματα επιλέγονται μετά από αξιολόγηση.

#### Καλή Πρακτική

### «Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς, 2011»

Την Παρασκευή 6 Μαΐου, οι εργαζόμενοι της Novartis βοήθησαν στην προετοιμασία του προγράμματος εθελοντισμού των Παγκοσμίων Αγώνων Special Olympics 2011 που πραγματοποιήθηκαν στη χώρα μας.

Οι 400 εργαζόμενοι της εταιρίας βοήθησαν στην ταξινόμηση των στολών που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των αγώνων, στη διαμόρφωση των γραφείων, στην ταξινόμηση εκπαιδευτικού υλικού του προγράμματος εθελοντισμού, στην τοποθέτηση επιδαπέδιων σημάτων, στον εξωραϊσμό του περιβάλλοντος χώρου, ενώ παράλληλα δημιούργησαν ζωγραφικά έργα, τα οποία τοποθετήθηκαν σε διάφορα σημεία των εγκαταστάσεων στο Ελληνικό.

Κατά τη διάρκεια των εργασιών παρόντες ήταν και οι αθλητές της ελληνικής αποστολής, οι οποίοι ενέπνευσαν και παρότρυναν τους εθελοντές ώστε να ολοκληρωθούν με επιτυχία όλες οι εργασίες. Η ημέρα έκλεισε με έναν φιλικό αγώνα ποδοσφαίρου μεταξύ αθλητών και εργαζομένων στις εγκαταστάσεις του Αγίου Κοσμά, όπου νικητές αναδείχθηκαν -με διαφορά ψυχής- οι αθλητές των Special Olympics Hellas.

Την ίδια ημέρα, 80 εργαζόμενοι της Novartis στη Θεσσαλονίκη, στο γήπεδο MENT της πόλης, είχαν την ευκαιρία να συμμετάσχουν σε φιλικούς αγώνες μπάσκετ με τους αθλητές των Special Olympics Hellas. Οι εργαζόμενοι της Novartis στις άλλες πόλεις συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς με εθελοντική αιμοδοσία στα Κέντρα Αιμοδοσίας της περιοχής τους.

#### Καλή Πρακτική

### «Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς, 2012»

Το Μάιο, 450 εργαζόμενοι της Novartis μαζί με τους εργαζόμενους της εταιρίας Alcon, προσέφεραν εθελοντική εργασία στους ακόλουθους 8 φορείς:

- Δήμο Αθηναίων (Κέντρο Υποδοχής Αστεγών, Κοινωνικό Φαρμακείο και Αθηναϊκή Αγορά)
- Κιβωτό του Κόσμου
- Μη Κυβερνητικό Οργανισμό PRAKSIS (Αθήνας και Θεσσαλονίκης)
- Σύλλογο Γονιών Παιδιών με Νεοπλασματική Ασθένεια «Φλόγα»
- Φιλανθρωπικό Σωματείο «Οι φίλοι του Παιδιού»
- Σύνδεσμο Θεραπευτικής Ιππασίας Ελλάδας
- Πολυϊατρεία των Γιατρών του Κόσμου (Αθήνας και Θεσσαλονίκης)
- ΕΛΕΠΑΠ Θεσσαλονίκης

Οι εθελοντές έβαψαν και καθάρισαν την κατασκίνωση της Κιβωτού του Κόσμου στην Ραφήνα, προετοιμάζοντας τον χώρο για τις θερινές διακοπές των παιδιών, τακτοποίησαν ρούχα στην Αθηναϊκή Αγορά, ταξινόμησαν φάρμακα στο κοινωνικό φαρμακείο, μοίρασαν γεύματα και δώρα προσωπικής φροντίδας σε άπορους συνανθρώπους στο Κέντρο Υποδοχής & Αλληλεγγύης Δήμου Αθηναίων (ΚΥΑΔΑ) και ταξινόμησαν φάρμακα και τρόφιμα στους Γιατρούς του Κόσμου.

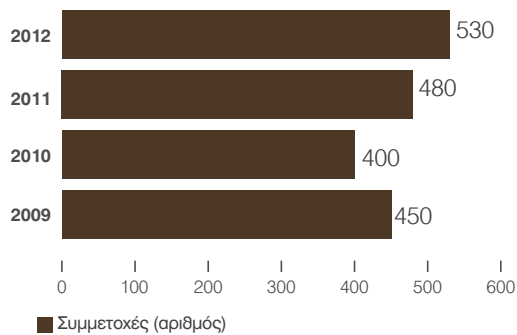
Μια άλλη ομάδα προσέφερε μια ευχάριστη ημέρα στα παιδιά στο Αττικό Ζωολογικό Πάρκο, ενώ άλλοι έβαψαν τα κεντρικά γραφεία του PRAKSIS, μοίρασαν τρόφιμα στους Φίλους του Παιδιού και έβαψαν εσωτερικά το σπίτι της Φλόγας, ενώ για τα παιδιά που φιλοξενούνται σε αυτό πραγματοποιήθηκε παράσταση κουκλοθέατρου.

Την ίδια ημέρα, 80 εργαζόμενοι της Novartis στη Θεσσαλονίκη έβαψαν τα κεντρικά γραφεία του PRAKSIS, τακτοποίησαν τις αποθήκες της ΕΛΕΠΑΠ, ενώ βοήθησαν στο έργο των εθελοντών των Γιατρών του Κόσμου, ταξινόμησαν φακέλους και φάρμακα.

Οι εργαζόμενοι της Novartis στις άλλες πόλεις συμμετείχαν στην Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς με εθελοντική αιμοδοσία στα Κέντρα Αιμοδοσίας της περιοχής τους.



## Συμμετοχή στην Ημέρα Εθελοντικής Κοινωνικής Προσφοράς



## Στήριξη Κοινωνίας Διεθνώς

Στη Novartis, αναγνωρίζουμε ότι η πρόσβαση στα φάρμακα σαφώς ευνοεί τους ανθρώπους που ζουν στις εύπορες, αναπτυγμένες κοινωνίες. Στις αναπτυσσόμενες χώρες, η πρόσβαση είναι περιορισμένη και θέλουμε να είμαστε ηγέτες και συνεργάτες στην εύρεση και την εφαρμογή λύσεων για να βοηθήσουμε να μειωθεί το «χάσμα» πρόσβασης.



**?** Γνωρίζετε ότι;

- Ένας στους τέσσερις κατοίκους του πλανήτη μας λιμοκτονεί.
- Ένας στους τρεις ανθρώπους δεν έχει πρόσβαση σε περίθαλψη και φαρμακευτική αγωγή.
- Κάθε τριάντα δευτερόλεπτα ένα παιδί πεθαίνει από ελονοσία.

Αυτές οι τραγικές διαπιστώσεις ευαισθητοποίησαν τη Novartis να καθιερώσει προγράμματα κοινωνικής προσφοράς που απευθύνονται σε εκατομμύρια συνανθρώπους μας σε όλο τον κόσμο, δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στις αναπτυσσόμενες χώρες.

Το 2012, με τα προγράμματα κοινωνικής προσφοράς που έχουμε καθιερώσει παγκοσμίως, προσφέραμε σε περισσότερους από 100 εκατομμύρια ασθενείς φαρμακευτική περίθαλψη αξίας 2 δισεκατομμυρίων δολαρίων παγκοσμίως. Τα προγράμματα αυτά διευθύνονται από το Ίδρυμα Novartis για την Αειφόρο Ανάπτυξη (Novartis Foundation for Sustainable Development).

Καλή Πρακτική



## Καταπολέμηση της Ελονοσίας

Η ελονοσία είναι η πιο σοβαρή λοιμώδης νόσος που απειλεί τη δημόσια υγεία παγκοσμίως. Υπολογίζεται ότι, περισσότεροι από 3,3 δισεκατομμύρια άνθρωποι σε όλη την υφήλιο κινδυνεύουν να προσβληθούν από την ελονοσία, η οποία είναι ενδημική σε 109 χώρες του κόσμου.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.) εκτιμά ότι ετησίως παρουσιάζονται 300 με 500 εκατομμύρια κρούσματα. Περισσότεροι από 1 εκατομμύριο άνθρωποι πεθαίνουν από τη νόσο, εκ των οποίων τα 500.000 είναι παιδιά, πράγμα που σημαίνει ότι κάθε 30 δευτερόλεπτα, ένα παιδί πεθαίνει από ελονοσία. Η νόσος εξαπλώνεται σε νέες περιοχές του κόσμου και επανεμφανίζεται σε περιοχές όπου είχε εξαλειφθεί. Η εισαγόμενη ελονοσία αποτελεί πλέον ζήτημα δημόσιας υγείας και στην Ευρώπη.

Η Novartis έχει αναλάβει σε παγκόσμιο επίπεδο ευρύτατες και πολυεπίπεδες πρωτοβουλίες για την πρόληψη, θεραπευτική αντιμετώπιση και εξάλειψη αυτής της μάλιστα, όπως ενδεικτικά περιγράφεται παρακάτω:

**Θεραπεία:** Η Novartis, αποδεικνύοντας έμπρακτα την Κοινωνική Ευαισθησία και Ευθύνη της, έχει υπογράψει από το 2001 συμφωνία με τον Π.Ο.Υ. για να εφοδιάζει αφιλοκερδώς και σε συνεχώς αυξανόμενες ποσότητες με το ανθελονοσιακό της φάρμακο χώρες όπου ενδημεί η ελονοσία. Μέχρι και το 2012, η Novartis είχε εφοδιάσει 60 χώρες με περισσότερες από 500 εκατομμύρια συσκευασίες του ανθελονοσιακού της φαρμάκου (μόνο μέσα στο 2011 και 2012 διατέθηκαν 200 εκατομμύρια συσκευασίες) χωρίς το παραμικρό οικονομικό όφελος, σώζοντας περισσότερες από 1 εκατομμύριο ανθρώπινες ζωές.

## Ανάπτυξη των Ικανοτήτων των Ασθενών και των Επαγγελματιών Υγείας:

Η Novartis έχει θέσει σε εφαρμογή το Διεθνές Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα με την ονομασία «Coartem και Ελονοσία», το οποίο αναπτύχθηκε σε συνεργασία με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (Π.Ο.Υ.) στην προσπάθεια να περιορισθεί δραστικά αυτή η νόσος. Το Πρόγραμμα έχει σαν στόχο να λύσει ένα σοβαρό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν τα θύματα της ελονοσίας στις αναπτυσσόμενες χώρες και αφορά στη σωστή λήψη του φαρμάκου τους. Αυτό συμβαίνει γιατί οι ασθενείς στις χώρες αυτές δυσκολεύονται να διαβάσουν τις οδηγίες χρήσεως με τη μορφή που είναι γραμμένες στις χώρες

της Δύσης, με τραγική συνέπεια την ακατάλληλη χρήση των ανθελονοσιακών φαρμάκων, τα χαμηλά ποσοστά θεραπείας και θανάτους που θα μπορούσαν διαφορετικά να αποφευχθούν. Στο πλαίσιο του Προγράμματος «Coartem και Ελονοσία», η Novartis σχεδίασε μία εντελώς νέα συσκευασία του φαρμάκου με εικόνες που δείχνουν παραστατικά τη σωστή χρήση της θεραπείας 6 δόσεων για βρέφη, παιδιά και ενήλικες. Επιπλέον, έχουν καταρτισθεί με ένα εκπαιδευτικό εγχειρίδιο, κάρτες οδηγιών και αφίσες που εξηγούν με καταληπτό τρόπο τι είναι η ελονοσία, πώς αυτή μεταδίδεται και πώς πρέπει να λαμβάνεται το Coartem ώστε να επιτύχουμε τα υψηλότερα θεραπευτικά ποσοστά.

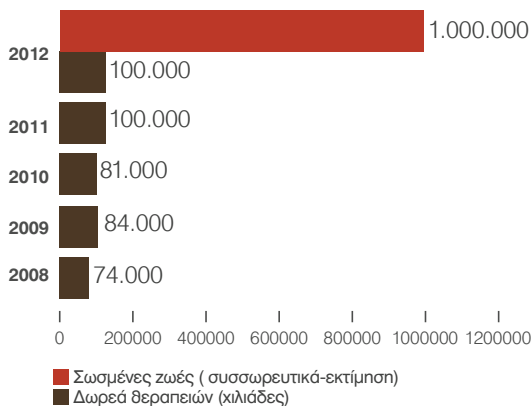
Αυτά τα εκπαιδευτικά μέσα προορίζονται για χρήση και αξιοποίηση από τους επαγγελματίες υγείας και από τους ιθύνοντες σε αγροτικές περιοχές, όπως είναι οι εκπαιδευτικοί και τα άτομα που περιδάλφουν ασθενείς.

**Έρευνα και Ανάπτυξη:** Το Novartis Institute for Tropical Diseases έχει ξεκινήσει 9 ερευνητικά προγράμματα για την ανάπτυξη ανθελονοσιακών φαρμάκων νέας γενιάς. Επιπλέον, η Novartis συνεργάζεται με τον Medicines for Malaria Venture (MMV), ένα διεθνή οργανισμό σύμπραξης δημόσιου και ιδιωτικού τομέα με αποστολή την ανακάλυψη, ανάπτυξη, παραγωγή και διάθεση αποτελεσματικών ανθελονοσιακών φαρμάκων σε οικονομικά προσιτές τιμές ([www.mmv.org](http://www.mmv.org)).

**“SMS for Life”:** Επιπρόσθετα, η Novartis έχει ηγετικό ρόλο στην πρωτοβουλία “SMS for Life” στο πλαίσιο του καινοτόμου προγράμματος “Roll Back Malaria” που έχει προκύψει μέσα από τη σύμπραξη του ιδιωτικού με το δημόσιο φορέα. Χρησιμοποιώντας την τεχνολογία του SMS, παρέχεται η δυνατότητα ενημέρωσης για τις διαθέσιμες ανθελονοσιακές θεραπείες με στόχο να βελτιωθεί η πρόσβαση, σε πολύ ζωτικής σημασίας ανθελονοσιακά φάρμακα, στις αγροτικές περιοχές.

Σήμερα, η πρωτοβουλία της Novartis για την Ελονοσία συνδέεται με δεκάδες προγράμματα που έχουν προκύψει από συμπράξεις ιδιωτικού και δημοσίου τομέα με στόχο να υπηρετούν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες των ασθενών.

#### Καταπολέμηση Ελονοσίας



Μάθετε περισσότερα για τα ιδρύματα Novartis και για τις τροπικές ασθένειες:

[www.novartis.com/research/nitb/index](http://www.novartis.com/research/nitb/index)

## ✓ 1.000.000 άνθρωποι σώθηκαν από την ελονοσία

Ο Όμιλος Novartis συνεισέφερε τα τελευταία 5 χρόνια στο να σωθούν πάνω από 1.000.000 άνθρωποι, σε όλο τον κόσμο, που σε διαφορετική περίπτωση θα κατέληγαν λόγω του παρασίτου της ελονοσίας.

#### Καλή Πρακτική



#### Καταπολέμηση της Λέπρας

Η Novartis και ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (Π.Ο.Υ.) ανήγγειλαν, το 2012, ότι θα επεκτείνουν τη συνεργασία τους για την εξάλειψη της λέπρας. Στο πλαίσιο αυτό, η Novartis θα συνεχίσει να παρέχει δωρεάν πολυφαρμακευτική αγωγή, αξίας 22,5 εκατομμυρίων δολαρίων, η οποία αφορά στη θεραπεία 850.000 πασχόντων από λέπρα στη διάρκεια 5 ετών. Επιπροσθέτως, η Novartis θα αναλάβει με το ποσό των 2,5 εκατομμυρίων δολαρίων την κάλυψη των δαπανών που θα επιβαρύνουν τον Π.Ο.Υ. για την αξιοποίηση της δωρεάς. Αξίζει να τονισθεί ότι, κατά τη διάρκεια των προηγούμενων 22 ετών:

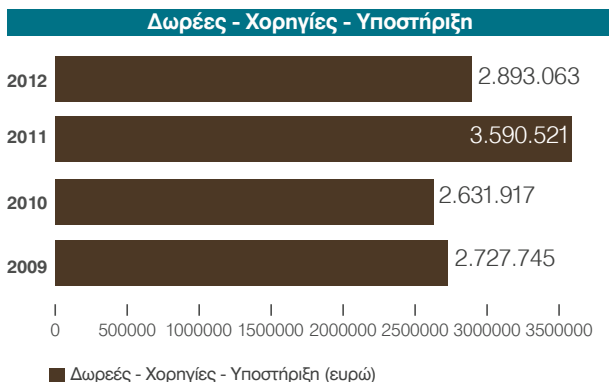
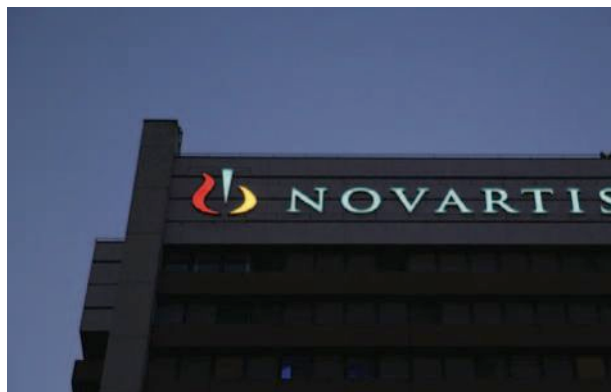
- Από το 1985, περισσότεροι από 14 εκατομμύρια άνθρωποι θεραπεύτηκαν από τη λέπρα, συρρικνώνοντας σημαντικά την επιβάρυνση της νόσου κατά 95%.
- Το 2000, η συχνότητα εμφάνισης της λέπρας είχε μειωθεί σε λιγότερο από ένα κρούσμα ανά 10.000 άτομα παγκοσμίως.
- Στα μέσα της δεκαετίας του '80, υπήρχαν περίπου δέκα εκατομμύρια περιπτώσεις λέπρας παγκοσμίως, τον χρόνο.
- Η επίπτωση της λέπρας παγκοσμίως υπολογίζεται σε λιγότερες από 250.000 περιπτώσεις, γεγονός που συνιστά μεγάλη επιτυχία για τη δημόσια υγεία.
- Οι προσπάθειες επικεντρώνονται στην εξάλειψη της λέπρας σε εννέα χώρες, όπου η νόσος εξακολουθεί να υφίσταται ως πρόβλημα δημόσιας υγείας: στη Βραζιλία, στην Ινδία και στο Νεπάλ, καθώς και σε μερικά Αφρικανικά κράτη όπως η Ανγκόλα, η Μοζαμβίκη και η Τανζανία. Το 1985, υπήρχαν 122 χώρες σε αυτό τον κατάλογο.

Από το 2000 έως σήμερα, η Novartis έχει προσφέρει δωρεάν πολυφαρμακευτική αγωγή, αξίας πάνω από 80 εκατομμύρια δολάρια, για τη θεραπεία 5 εκατομμυρίων ασθενών. Αξίζει να υπογραμμισθεί ότι, το Novartis Foundation for Sustainable Development (NFSD) έχει διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο τόσο στη μείωση του στίγματος της λέπρας, όσο και στην επανένταξη των ασθενών στην κοινωνία.

## Στήριξη Κοινωνίας Τοπικά

Στα πλαίσια υποστήριξης των ασθενών με Σκλήρυνση Κατά Πλάκας (ΣΚΠ) και της προσπάθειας από την εταιρία για την καλύτερη αντιμετώπιση των θεραπευτικών αναγκών των ασθενών, η Novartis ανέλαβε την πρωτοβουλία να εξοπλιστούν όλα τα Κέντρα ΣΚΠ με Ηλεκτροκαρδιογράφους. Αυτό συνέβαλε στην καλύτερη διαχείριση των ασθενών και την ευέλικτη λειτουργία των κέντρων ΣΚΠ. Επίσης, συνέβαλε στη σωστή τήρηση των προδιαγραφών χορήγησης της θεραπείας και τη μεγιστοποίηση της ασφάλειας των ασθενών. Επιπλέον, η Novartis εκπαιδύσε το νοσηλευτικό προσωπικό 27 κέντρων ΣΚΠ ανά την Ελλάδα για το χειρισμό των Ηλεκτροκαρδιογράφων και τη σωστή παρακολούθηση των ασθενών.

Ακόμη, στα πλαίσια της κοινωνικής προσφοράς, το Νευρολογικό τμήμα της Novartis για τα έτη 2011-2012 προχώρησε σε δωρεές προς Δημόσια Νοσοκομεία, Πανεπιστημιακές Κλινικές καθώς, επίσης, και Οργανισμούς μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα. Σκοπός για την εταιρία ήταν να υποστηρίξει και να προάγει την έρευνα (ερευνητικά έργα), την ιατρική πρακτική, την εκπαίδευση και πάνω απ' όλα την υποστήριξη καλύτερης ποιότητας ζωής και υγείας των Ελλήνων ασθενών. Συνολικά, την περίοδο 2011-2012, η Novartis διέδωσε το ποσό των €6,4 εκατομμυρίων για δωρεές, χορηγίες και υποστήριξη κοινωνικών προγραμμάτων στην Ελλάδα, που στοχευόμενα συνεισέφεραν σε προβλήματα που αντιμετωπίζει -μέχρι και σήμερα- η Ελληνική κοινωνία, όπως αντικατοπτρίζεται παρακάτω:



ΘΕΜΑ	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
2,5 εκ. ανασφάλιστοι στην Ελλάδα	Δωρεά φαρμάκων σε ανασφάλιστους ασθενείς μέσω δημόσιων νοσοκομείων και κοινωνικά ιατρεία
Καμία έγκριση για κυκλοφορία νέων καινοτόμων φαρμάκων στην Ελλάδα (από το 2011)	Προγράμματα πρώιμης πρόσβασης ασθενών σε καινοτόμα φάρμακα
Ελλιπής στρατηγική πρόληψης επιδημιών	Δωρεάν διαγνωστικές εξετάσεις (οφθαλμολογικές, διαβήτη κλπ.) σε όλη την Ελλάδα, σε συνεργασία με φαρμακευτικούς οργανισμούς και συλλόγους ασθενών  Εκστρατείες ενημέρωσης για σημαντικές νόσους



Καλή Πρακτική

### Έλεγχος δωρεών

Η εταιρία ζητάει βεβαίωση για τη διάθεση των ποσών που έχει χορηγήσει (όπως προς Μ.Κ.Ο., κοινωνική υποστήριξη) και προχωρά σε σχετικό έλεγχο, στο πλαίσιο της διάχυσης πρακτικών υπευθυνότητας στην αλυσίδα λειτουργίας της και στους Κοινωνικούς Εταίρους με τους οποίους συνεργάζεται.



Πολιτική

**Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, η εταιρία έχει αναπτύξει Πολιτική όπου κάνει σαφή διαχωρισμό μεταξύ Χορηγίας, Δωρεάς και Φιλανθρωπικής Ενέργειας και θέτει συγκεκριμένους κανόνες για τη διαχείριση σχετικών προγραμμάτων ανά κατηγορία.**

# 9. Σύνοψη

## I. Περιληπτικά Στοιχεία

ΕΝΟΤΗΤΑ	2009	2010	2011	2012
<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>				
Δείκτες GRI στον Απολογισμό	MA	41	MA	42
<b>ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ</b>				
Κλήσεις ενώπιον Επιτροπής Ανταγωνισμού (αριθμός)	MA	0	0	0
<b>ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ</b>				
Αγορές από εγχώριους προμηθευτές (%)	91	92	90	88
Προμηθευτές (αριθμός - εκτίμηση)	MA	1.000	1.200	1.300
<b>ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b>				
Κλινικές μελέτες στην Ελλάδα (αριθμός)	63	90	74	82
Κόστος κλινικών μελετών στην Ελλάδα (εκατ. ευρώ)	2,2	3,7	5,4	9,3
Συμμετοχές ασθενών σε κλινικές μελέτες στην Ελλάδα (αριθμός)	34.800	54.400	MA	MA
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΠΡΟΩΘΗΣΗ</b>				
Πρόσιμα λόγω μη συμμόρφωσης (ευρώ)	0	0	0	0
<b>ΣΤΗΡΙΞΗ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΑΣΘΕΝΩΝ</b>				
Εκπαιδευμένοι φορείς ασθενών	MA	18	MA	MA
<b>ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>				
Τεχνικά παράπονα πελατών (αριθμός)	49	81	92	342
Αξιολόγηση Novartis από Ιατρούς (% ως «εξαιρετικά»)	MA	80	MA	MA
Πρόσιμα από Ε.Ο.Φ. (ευρώ)	MA	42.000	MA	MA
<b>ΧΡΗΣΗ ΠΡΩΤΩΝ ΥΛΩΝ</b>				
Χρήση υλικών (tn)	MA	949,22	956,97	827,57
Καταστροφή αχρησιμοποίητων προϊόντων (tn)	MA	64,5	29,8	35,6
Δυσνητική ανακύκλωση υλικών (tn)	MA	975,85	988,03	857,50
Ανακύκλωση χαρτιού (tn)	MA	11,9	10,4	10,9
Κατανάλωση νερού (εκατοντάδες m <sup>3</sup> )	95,47	82,97	66,92	67,19
<b>ΚΛΙΜΑΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ</b>				
Άμεση και έμμεση χρήση ενέργειας (GJ)	3.328,44	3.260,22	3.291,8	3.407,04
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (Score 1) (tn)	1.567,8	1.666,5	2.221,2	2.283,9
Εκπομπές CO <sub>2</sub> (Score 2) (tn)	692,9	678,7	681,5	709,2
<b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>				
Αριθμός εργαζομένων (αριθμός)	440	585	596	571
Θάνατοι εργαζομένων (αριθμός)	0	0	0	0
Αποχωρήσεις (%)	12,5	9,9	5,3	11,5
Γυναίκες σε ανώτερες διοικητικές θέσεις (%)	20	33	18,1	18,1
<b>ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ</b>				
Εσωτερική κάλυψη θέσεων (%)	55	38	58	60
Προαγωγές στο εξωτερικό (αριθμός)	MA	2	3	4
Ώρες εκπαίδευσης (χιλ. ώρες)	40,32	25,0	59,57	55,04
Ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο (ώρες)	8,06	4,36	23,9	30,6
Εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι (%)	66,4	75,5	41,3	28,9
Εργαζόμενοι με Αξιολόγηση (%)	90	95	95	100
Εργαζόμενοι με Περιγραφική Θέσεως Εργασίας (%)	85	95	100	100
<b>ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ</b>				
Χρηματικές ροές προς Κοινωνία (εκατ. ευρώ)	MA	132,0	124,64	130,2
Συμμετοχή σε Ημέρα Εθελοντισμού (αριθμός)	450	400	480	530
Δωρεές-Χορηγίες-Υποστήριξη (ευρώ)	2.727.745	2.631.917	3.590.521	2.893.063

\* MA = Μη Αναφερόμενα στοιχεία

# 10. Πίνακες Global Compact, GRI, Οικουμενικοί Στόχοι Χιλιετίας, ISO26000

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται η αντιστοιχία του περιεχομένου του Απολογισμού με τις ενότητες των Οδηγιών ISO26000 (αναγνωρίζοντας το ISO26000 ως έγγραφο που προσφέρει οδηγίες σε θέματα κοινωνικής υπευθυνότητας), τις Αρχές του Global Compact, τους Οικουμενικούς Στόχους Χιλιετίας των Ηνωμένων Εθνών και τους Παράγοντες και Δείκτες του Global Reporting Initiative (GRI - G3.1 έκδοση 2011).

- Οι κύριοι δείκτες (Core Indicators) έχουν επισημανθεί με λευκό φόντο
- Οι επιπρόσθετοι δείκτες GRI (Additional Indicators) έχουν επισημανθεί με γκρι φόντο
- Η κάλυψη χαρακτηρίζεται ως Πλήρης (Π), Μερική (Μ), Μη Αναφερόμενη (ΜΑ) ή Μη Εφαρμόσιμη (ΜΕ)

## I. Πίνακας Global Compact

Αρχή	Θέμα	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Ανθρώπινα Δικαιώματα</b>			
1.	Υποστήριξη και σεβασμός της προστασίας διεθνώς αποδεκτών ανθρωπίνων δικαιωμάτων	4-Ι, 8-Ι	Π
2.	Εξασφάλιση μη εμπλοκής επιχειρήσεων σε παραβιάσεις ανθρωπίνων δικαιωμάτων	4-Ι, 8-Ι,ΙΙ	Π
<b>Εργασιακά Πρότυπα</b>			
3.	Ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και αναγνώριση δικαιώματος συλλογικών διαπραγματεύσεων	8-Ι,ΙΧ	Π
4.	Περιορισμός κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας	8-Ι,ΙΧ	Π
5.	Απαγόρευση της παιδικής εργασίας	8-Ι,ΙΧ	Π
6.	Περιορισμός κάθε διάκρισης στην εργασία και στην απασχόληση	8-Ι,ΙΧ	Π
<b>Περιβάλλον</b>			
7.	Υποστήριξη προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις	8-VII, VIII	Π
8.	Ανάληψη πρωτοβουλιών προώθησης μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας	8-VII, VIII	Π
9.	Ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών	8-VII, VIII	Π
<b>Διαφθορά</b>			
10.	Καταπολέμηση της διαφθοράς σε όλες τις τις μορφές	4-Ι, 8-Ι,ΙΙ	Π



## II. Πίνακας GRI

Παρ/φος GRI	Περίληψη Πτυχής	Ενότητα	Κάλυψη/Λόγος μη αναφοράς
<b>Όραμα, Στρατηγική και Ανάλυση</b>			
1.1	Δήλωση από το ανώτερο στέλεχος του οργανισμού	2	Π
1.2	Περιγραφή κύριας επίδρασης, ρίσκων και ευκαιριών	2, 8	Π
<b>Οργανωτικό Προφίλ</b>			
2.1	Όνομα οργανισμού	1	Π
2.2	Κύρια προϊόντα και υπηρεσίες	4-I	Π
2.3	Οργανωτική δομή (θυγατρικές, διευθύνσεις, μονάδες κτλ.)	1, 4-I,II	Π
2.4	Τοποθεσία κεντρικών γραφείων	1	Π
2.5	Χώρες δραστηριότητας (και ιδιαίτερα σημαντικές για θέματα αειφορίας)	1, 4-I,II	Π
2.6	Μέτοχοι - Νομική μορφή	1, 4-I,II	Π
2.7	Αγορές (γεωγραφικά, αντικείμενου, κατηγορίες πελατών)	4-I,II	Π
2.8	Μέγεθος οργανισμού	4-I,II	Π
2.9	Σημαντικές πρόσφατες αλλαγές (μέγεθος, δομή, ιδιοκτησία)	4-I	Π
2.10	Βραβεία	7	Π
<b>Παράμετροι Απολογισμού</b>			
3.1	Περίοδος Απολογισμού	1	Π
3.2	Ημερομηνία προγενέστερου Απολογισμού	1	Π
3.3	Κύκλος Απολογισμού	1	Π
3.4	Σημείο Επαφής	1	Π
3.5	Διαδικασία καθορισμού περιεχομένου	5, 8	Π
3.6	Πεδίο Απολογισμού (χώρες, διευθύνσεις, θυγατρικές, προμηθευτές κτλ.)	1	Π
3.7	Περιορισμοί στο Πεδίο Απολογισμού	1	Π
3.8	Αρχές αναφοράς σε παράγοντες που επηρεάζουν συγκρισιμότητα (θυγατρικές, συνεργάτες, outsourcing κτλ.)	1	Π
3.9	Τεχνικές μέτρησης και υπολογισμών (υποθέσεις, εκτιμήσεις, μη χρήση GRI)	1	Π
3.10	Αποτέλεσμα αναθεώρησης αποτελεσμάτων παλαιότερων Απολογισμών (π.χ. συγχωνεύσεις, περίοδος)	1	Π
3.11	Σημαντικές διαφοροποιήσεις (πεδίο, όρια, μεθοδολογίες μέτρησης)	1	Π
3.12	Πίνακας αναφοράς Standard Disclosures στον Απολογισμό	9-II	Π
3.13	Πολιτικές και πρακτικές για Διασφάλιση	1, 11	Π
<b>Διακυβέρνηση, Δεσμεύσεις και Συμμετοχή</b>			
4.1	Οργανωτική Δομή (επιτροπές ΔΣ, καθορισμός στρατηγικής)	5, 8-I	Π
4.2	Εκτελεστικός ρόλος Προέδρου ΔΣ	8-I	Π
4.3	Ανεξάρτητα μη εκτελεστικά μέλη ΔΣ	8-I	Π
4.4	Μηχανισμός επικοινωνίας μετόχων και εργαζομένων με ΔΣ	8-I	Π
4.5	Σύνδεση ΔΣ, Διευθυντών κτλ. (και αποχώρησης) με επίδοση οργανισμού (συμπερ. TBL)	5, 8-I	Π
4.6	Διαδικασίες ΔΣ αποφυγής αντικρουόμενων συμφερόντων	5, 8-I	Π
4.7	Διαδικασία καθορισμού ΔΣ κατεύθυνσης σε θέματα TBL	5, 8-I	Π
4.8	Αποστολή, Κώδικες, Αρχές κτλ. συνδεδεμένα με TBL	4-I, 8-I	Π
4.9	Διαδικασία ΔΣ παρακολούθησης θεμάτων TBL	5, 8-I	Π
4.10	Διαδικασία παρακολούθησης επίδοσης ΔΣ σε θέματα TBL	5, 8-I	Π
4.11	Δέσμευση και τρόπος εφαρμογής Αρχής της Πρόληψης	8-I, VI	Π
4.12	Συμμετοχή σε εξωτερικές αρχές, πρωτοβουλίες κτλ. που ασπάζεται ο οργανισμός	7	Π
4.13	Συμμετοχή (διεθνής, τοπικές) σε ενώσεις (έργα, διοικητικά κτλ.)	7	Π
4.14	Κατηγορίες Ενδιαφερομένων Μερών	6	Π
4.15	Τρόπος αναγνώρισης Ενδιαφερομένων Μερών	6	Π
4.16	Μέθοδοι διαλόγου (συχνότητα ανά κατηγορία και τρόπο)	6	Π
4.17	Κύρια θέματα που τέθηκαν και τρόποι αντίδρασης οργανισμού	6	Π

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
<b>ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	4-I, 8-III, XI	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	4-I, 8-III	Π
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-XI	Π
<b>Οικονομική επίδοση</b>		
EC1	4-I	Π
EC2	8-VIII	Π
<b>Παρουσία στην αγορά</b>		
EC5	8-IX	M
EC6	8-II	Π
<b>Έμμεσες οικονομικές επιδράσεις</b>		
EC9	8-XI	Π
<b>ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	8-VII, VIII	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	8-I	Π
Οργανωτική Ευθύνη (οργανωτική δομή)	5	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	8-VIII, X	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση (εφοδιαστική αλυσίδα, πιστοποιήσεις, επιθεωρήσεις)	8-II, VII, VIII	Π
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-VII, VIII	Π
<b>Υλικά</b>		
EN1	8-VII	Π
<b>Ενέργεια</b>		
EN3	8-VIII	Π
EN4	8-VIII	M
<b>Νερό</b>		
EN8	8-VII	Π
<b>Καυσαέρια, ρευστά απόβλητα, απόβλητα</b>		
EN16	8-VIII	Π
EN17	8-VIII	Π
EN18	8-VIII	Π
<b>Προϊόντα &amp; υπηρεσίες</b>		
EN26	8-VI, VII	M
EN27	8-VII	M
<b>ΕΡΓΑΣΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση (σύνδεση με οικουμενικά σύμφωνα)	8-I, IX, X	Π
Πολιτικές (δέσμευση, σύνδεση με οικουμενικά σύμφωνα)	5, 8-I, IX	Π
Οργανωτική Ευθύνη (υψηλότερη ιεραρχικά θέση)	5	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	8-IX, X	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση (εφοδιαστική αλυσίδα, πιστοποιήσεις, επιθεωρήσεις)	8-II, IX	Π
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-IX, X	Π
Δίκαιη μισθοδοσία ανδρών-γυναικών	8-IX	Π

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
<b>Απασχόληση</b>		
LA1	8-IX	Π
LA2	8-IX	M
LA3	8-IX	Π
<b>Υγιεινή και Ασφάλεια</b>		
LA6	5, 8-IX	Π
LA7	8-IX	Π
<b>Εκπαίδευση και επιμόρφωση</b>		
LA10	8-X	M
LA11	8-X	M
LA12	8-X	M
<b>Διαφοροποίηση και ίσες ευκαιρίες</b>		
LA13	8-IX	Π
<b>Δίκαιη μισθοδοσία ανδρών - γυναικών</b>		
LA14	8-IX	M
<b>ΑΝΘΡΩΠΙΝΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση (σύνδεση με οικουμενικά σύμφωνα)	8-I, IX	Π
Πολιτικές (δέσμευση, σύνδεση με οικουμενικά σύμφωνα)	8-I, X	Π
Οργανωτική Ευθύνη (υψηλότερη ιεραρχικά θέση)	5	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	8-I, X	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση (εφοδιαστική αλυσίδα, πιστοποιήσεις, επιθεωρήσεις)	8-I, II	Π
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-V, VI, IX, X, XI	Π
Αξιολόγηση Οργανωτικών Κινδύνων	2, 8-I, IX	Π
Αξιολόγηση Επίδρασης	8-XI	Π
<b>Πρακτικές επενδύσεων &amp; προμηθειών</b>		
HR1	8-I, II	Π
HR2	8-II	M
HR3	8-I	M
<b>Ελευθερία συνδικαλισμού &amp; διαπραγματεύσεων</b>		
HR5	8-I, II, IX	Π
<b>Παιδική εργασία</b>		
HR6	8-I, II, IX	Π
<b>Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία</b>		
HR7	8-I, II, IX	Π
<b>Αυτόχθονες</b>		
HR9		ME Δεν υπάρχουν αυτόχθονες
<b>Διόρθωση</b>		
HR11	4-I, 8-I, IV	M
<b>ΚΟΙΝΩΝΙΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	8-I, V, VI, XI	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	8-I, XI	Π
Οργανωτική Ευθύνη (υψηλότερη ιεραρχικά θέση)	5	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	8-X, XI	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση (εφοδιαστική αλυσίδα, πιστοποιήσεις, επιθεωρήσεις)	8-II, XI	Π









Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-XI	Π
<b>Κοινότητα</b>		
SO1	8-XI	Π
<b>Διαφθορά</b>		
SO2	8-I	M
SO3	8-I	Π
<b>Δημόσια πολιτική</b>		
SO5	7, 8-I	M
<b>Αντι-ανταγωνιστική συμπεριφορά</b>		
SO7	8-I, IV, VII	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
SO8	8-IV, VII	Π
<b>ΠΡΟΪΟΝΤΑ</b>		
Στόχοι και Επίδοση	8-III, IV, VI	Π
Πολιτικές (δέσμευση)	8-III, IV, VI	Π

Δείκτης GRI	Ενότητα	Κάλυψη
Οργανωτική Ευθύνη (υψηλότερη ιεραρχικά θέση)	8-III, IV, VI	Π
Εκπαίδευση και Ενημέρωση	8-IV, 8-X	Π
Παρακολούθηση και Ανασκόπηση (εφοδιαστική αλυσίδα, πιστοποιήσεις, επιθεωρήσεις)	8-II	Π
Επιπλέον Πληροφορίες (επιτυχίες, ελλείψεις, ρίσκα, ευκαιρίες)	8-III, VI	Π
<b>Υγιεινή και Ασφάλεια πελατών</b>		
PR2	8-VI	M
<b>Σήμανση</b>		
PR4	8-VI	Π
PR5	8-IV, VI	M
<b>Επικοινωνία Marketing</b>		
PR6	8-IV	Π
<b>Συμμόρφωση</b>		
PR9	8-VI	Π

### III. Πίνακας ISO26000 (International Standard)

Πτυχή	Ενότητα	Κάλυψη
<b>1.Scope</b>	1	Π
<b>2.Definitions</b>	1	Π
<b>3.Understanding Social Responsibility</b>	1, 5, 8	Π
<b>4.Principles of Social Responsibility</b>	1, 5, 8	Π
<b>5.Recognising Social Responsibility &amp; Engaging Stakeholders</b>	6	Π
<b>6.Guidance on Social Responsibility Core Subjects</b>		
a. Organizational Governance	4-I, 5	Π
b. Human Rights	8-I, II, IX	Π
c. Labor practices	8-I, IX	Π
d. Environment	8-VII, VIII	Π
e. Fair operating practices	8-IX, I	Π
f. Consumer issues	8-VI, IV	Π
g. Community involvement and development	8-XI	Π
<b>7.Guidance on Integrating SR throughout the Organization</b>		
a. Enhancing Credibility	11	Π
b. Communication	1, 10	Π

### IV. Πίνακας Στόχων Χιλιετίας Ηνωμένων Εθνών

Αρχή	Θέμα	Ενότητα
 1	Εξάλειψη ακραίας φτώχειας και πείνας	8-V, XI
 2	Επίτευξη πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης για όλους τους ανθρώπους	8-IX, X, XI
 3	Προώθηση ισότητας των δύο φύλων	8-IX, X
 4	Μείωση παιδικής θνησιμότητας	8-III, V, VI, XI
 5	Βελτίωση υγείας εγκυμονούντων	8-III, V, VI
 6	Καταπολέμηση AIDS, Ελονοσίας και άλλων ασθενειών	8-III, V, VI, XI
 7	Διασφάλιση περιβαλλοντικής βιωσιμότητας	8-VI, VII, VIII
 8	Συνεργασία για ανάπτυξη	8-I, II, IV

# 11. Έντυπο Αξιολόγησης

Προκειμένου να συμβάλετε στη βελτίωση του Απολογισμού Υπεύθυνης & Βιώσιμης Ανάπτυξης της Novartis, σας προσκαλούμε να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί και να μας το αποστείλετε, μαζί με τυχόν σχόλια που έχετε:

## 1. Ποια είναι η εντύπωσή σας για τις παρακάτω ενότητες του Απολογισμού;

Ενότητα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
5. Οργάνωση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Κοινωνικοί Εταίροι	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Συμμετοχές και Αναγνώριση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ουσιώδη Θέματα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 2. Ποια είναι η εντύπωσή σας για τα παρακάτω στοιχεία του Απολογισμού;

Ενότητα	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
Υπάρχει <b>ισορροπία</b> μεταξύ των ενότητων	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Περιέχονται</b> όλα τα θέματα που θα έπρεπε	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η δομή βοηθάει στην εύκολη <b>ανάγνωση</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <b>κείμενα</b> είναι κατανοητά	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Τα <b>ποσοπικά</b> στοιχεία είναι πλήρη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι <b>γραφικές</b> απεικονίσεις είναι κατανοητές	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η <b>εικαστική</b> παρουσίαση είναι ελκυστική / ευχάριστη	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 3. Ποια είναι η συνολική εντύπωσή σας για τον Απολογισμό;

Σε σχέση με άλλους απολογισμούς	Εξαιρετική	Καλή	Ουδέτερη	Μέτρια	Κακή
Ελληνικούς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Εξωτερικούς	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 4. Υπάρχουν θέματα που δεν απαντούνται (ή όχι αρκετά εκτεταμένα) στον Απολογισμό αυτό ή έχετε ερωτήματα που θα θέλατε να δείτε να αναπτύσσονται στον επόμενο Απολογισμό μας;

.....

.....

## 5. Υπάρχουν άλλα σχόλια / προτάσεις που θα θέλατε να μας υποδείξετε;

.....

## 6. Σε ποια ομάδα Κοινωνικών Εταίρων ανήκετε;

Παρακαλούμε αποστείλετε το έντυπο στη διεύθυνση:  
Διεύθυνση Επικοινωνίας & Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης  
Novartis HELLAS A.E.B.E.  
12ο κλμ Εθνικής Οδού Αθηνών Λαμίας, 144 51 Μεταμόρφωση  
Υπόψη Σίσσυς Ηλιοπούλου  
Διευθύντρια Εταιρικής Επικοινωνίας και Βιώσιμης Ανάπτυξης  
e-mail: nvs-hellas.communications@novartis.com

Όλα τα στοιχεία θα χρησιμοποιηθούν μόνο για την αξιολόγηση του Απολογισμού μέσω στατιστικής ανάλυσης. Τα προσωπικά στοιχεία προστατεύονται, όπως ορίζει ο νόμος περί προσωπικού απορρήτου.

### Προσωπικά Στοιχεία (προαιρετικά)

Όνομα.....  
Όργανισμός.....  
Διεύθυνση.....  
Τηλ./Fax.....  
E-mail.....

A series of 13 horizontal dotted lines spaced evenly down the page, serving as a guide for handwriting practice.

Το παρόν έντυπο έχει τυπωθεί σε χαρτί με πιστοποίηση F.S.C., που το καθιστά ακόμα πιο φιλικό προς το περιβάλλον.  
Παρακαλούμε φροντίστε για την ανακύκλωση του εντύπου μετά τη χρήση.



12<sup>ο</sup> χλμ. Εθνικής Οδού Αθηνών - Λαμίας, 144 51 Μεταμόρφωση  
Τηλ.: 210 281 1712 Novartis (Hellas) A.E.B.E. ΦΑΡΜΑΚΟΕΠΑΓΡΥΠΝΗΣΗ: 210 2828812





Η ανάπτυξη του Αποθλογισμού έχει γίνει σε συνεργασία με την εταιρία STREAM Management ([www.stream-eu.com](http://www.stream-eu.com)).

Το έμπυρο είναι εκπαιυαμένο σε χαρά που είναι 100% πιστοιοημένο κατά FSC



[www.novartis.gr](http://www.novartis.gr)