

行为守则

做对的事，任何时机都是好时机。
—马丁·路德·金博士

来自Javier Rodriguez的一封信

在德维特，我们为能够为患者提供维持生命的照护、照顾我们的队友以及保持高标准的企业公民水准而感到非常自豪。我们致力于依据我们的政策和程序以及适用的法律和法规，在尊重人权的前提下行正确之事并开展业务活动。只有我们每个人都恪守这些承诺，才能实现我们的使命 — 成为首选服务提供者、合作伙伴和雇主。

我们的行为守则是我们的使命与核心价值观的中心，也是我们作为村庄的重要组成部分。它是我们的政策和程序的基础，能够提供关于预期行为的更多、更详细的指导。它是我们所有德维特队友的指导参考工具，使我们能够以正确的方式做正确的事情，以保护我们的患者、我们的队友和整个村庄。它旨在帮助我们在日常工作和长期战略中做出正确的选择。

能够带领我们的德维特村庄是我的荣幸，我为我们每天所做的工作感到自豪。重要的是，我们都应恪守行为守则，并将其作为我们行为的指南。我们所有人都必须保持专注，通过言行举止体现正确之道，以贯彻我们的使命和核心价值观。感谢大家为病患、为彼此、为社区服务的奉献精神。

我为人人！



Javier Rodriguez,
首席执行官兼村长

我们的愿景

坚定不移地追求更健康的明天

行为守则的宗旨

成为德维特村庄的基本准则，指导全体队友在日常工作活动中做出正确选择。



目录

简介

我们的职责.....	4
使用本守则的方法	5

我们的合规计划

合规首席官和合规团队	6
政策和程序及行为守则	6
合规培训	6
合规热线	7
举报义务	8
反报复	8
内部调查	9
响应外部调查	9

患者服务

优质医疗护理	10
合格的医疗供应商	10
为患者保密	11

与他人的关系

业务关系	12
医师和其他医疗供应商关系	13
患者关系	14
商务礼仪	14

避免利益冲突

概述	15
外部受雇	15
商业机会	16
亲戚朋友	16

相互尊重

尊重人权	17
平等雇用	17
合法雇用	18
药物与酒精	18
侵犯骚扰	19
健康安全	20

业务惯例

恰当的编码、计费 and 患者账单	21
记录的保存	21
精准的财务记录	22

德维特的资产和技术

德维特资产和技术的合理使用	23
人工智能 (AI)	23
内幕交易	24
外部通讯	24
社交媒体网站	24

遵守法律

反垄断法	25
反腐败贿赂法	26
反洗钱和反恐怖主义	27
美国反回扣法	27
禁止患者诱导法	27
欺诈、浪费和滥用	27
营销与广告行为	27

我们的社群

政治活动	28
慈善捐赠	28
总结	29
支持做出正确选择的资源	30

我们的职责

本行为守则（以下简称：守则）是全体队友（包括合同制队友）、董事会成员、医师伙伴、以及代表德维特全球企业开展业务的特定第三方的行事指南。我们每个人都必须阅读、理解并遵守本行为守则。

遵守规则是每个人的职责；队友必须：

- 阅读、理解并遵守本守则与德维特的合规政策和程序。
- 有疑问时寻求指导。
- 避免非法、不道德或其他不当行为。
- 举报任何涉嫌或实际违背德维特合规政策、程序以及适用法律法规，或本守则的行为。简而言之，你有义务将你所见的违反守则的行为说出来。
- 协助进行合规质询、审计和调查。
- 对自己的行为负责并承担相应的责任。
- 若美国政府或任何州政府处罚或禁止你参加任何政府资助项目，或你在其它德维特有开展业务的国家中遭受到类似的制裁或禁止，请立即通知合规部。

德维特承诺做正确的事并坚持遵循所有美国联邦或州医疗保健计划的要求与类似法规、以及德维特所开展业务的国家的要求。德维特将在法律允许范围内，对那些不依据德维特政策和程序、适用法律和法规，或本守则行事的队友采取纠正措施，最高可达雇佣关系终止。



使用本守则的方法

德维特行为守则旨在帮助全体队友做出正确选择和做正确的事。

本守则的目的是帮助我们以符合德维特核心价值观之合法且道德的方式开展业务。本守则同样指导我们理解德维特合规部、关键政策和程序以及某些适用法律和法规。本守则所载标准适用于德维特开展业务的所有国家和地区。

我们应遵守德维特所在业务开展国家或地区的相应法律和法规。此外，德维特发布了特定的政策和程序以指引我们的行为。如果你不清楚哪些政策和程序，或者法律及法规适用于你的业务活动，请咨询你的主管、合规部或法务部。我们要求所有队友、医师伙伴、董事会成员及代表德维特开展业务的特定第三方也恪守同样的标准，希望他们也遵守德维特的政策和程序、所有适用法律和法规以及本守则。



我们的合规计划

合规计划秉承我们的庄重承诺——每一天所做的每件事都恪守公司使命与核心价值观。

首席合规官和合规团队

德维特有一个专门小组——合规部，内部称为探索团队。合规部队友管理日常合规计划，随时恭候解答合规相关问题并解决问题。Jim Hearty，作为我们的首席合规官（Chief Compliance Officer, CCO），负责监管合规计划，并将有关事宜直接报告给董事会合规与质量委员会和首席执行官（CEO）。

政策和程序及行为守则

合规部发布了政策和程序及行为守则来指导我们的行为。合规政策和程序为特定主题和业务活动提供指导，而行为守则指导我们全球运营的整体行为。

合规培训

所有队友、合同队友、医疗总监、合资伙伴、特选供应商和其他第三方（依照其合同义务要求）都必须完成德维特的合规培训。合规培训是合规计划基础的重要组成部分。



合规热线 (DaVitaComplianceHotline.com)

该合规热线一周七天全天候提供服务。该热线由第三方管理, 安全保密。在大多数国家, 包括美国, 队友均可选择保持匿名。举报人必须本着善意原则进行合规热线举报。

美国以外的当地隐私法可能会影响合规热线的可用性和使用条款。请咨询你的主管或当地合规负责人, 以获取合规热线的本地使用信息。



FAQ

问: 若我致电合规热线进行举报, 接听者是否会是德维特公司的队友?

答: 不是。合规热线的接听者是第三方承包商安排的受过培训的专业人员, 他们将记录您的举报, 并通过自动化系统提供给合规部。

问: 我可以匿名举报吗?

答: 在美国, 你可以匿名举报。在美国以外, 取决于当地的法律, 因为有些国家的法律禁止匿名举报。请查看你所在地区的合规热线政策或者联系本地合规主管, 了解更多详情。

问: 我应该向合规热线举报哪些问题?

答: 你应该举报对德维特公司合规政策和程序、适用法律和法规以及本守则的疑似或实际违规。包括但不限于: 不正当的礼品、贿赂或回扣, 伪造或销毁信息, 医疗保健计费顾虑, 利益冲突, 以及对德维特资金或财产的滥用。

问: 跟进我的投诉需要多长时间?

答: 对于所有合规热线举报, 都会在合理的时限内基于举报事项的轻重缓急予以调查。虽然不会给你提供有关结果和发现的详细信息, 但是你可以使用由合规热线承包商提供的报告编号和密码来查看所举报事宜的处理状态。

问: 若我向合规热线举报, 我的身份是否能通过一些方式被查出?

答: 德维特公司会竭力为那些向合规热线举报问题的个人保密。但是, 对实际情况展开调查时, 举报者可能会被暴露。德维特会尽最大可能为每位举报者的身份保密, 严禁对那些本着善意原则举报合规问题者予以打击报复。

举报义务

向主管、高级管理人员、合规部、法务部、或合规热线举报任何疑似或实际违背德维特政策和程序、适用法律和法规或者本守则的行为，以维持最高水平的诚信和问责制是每位队友的义务。自我举报（指报告你参与的或知情的违规行为）是被鼓励的，尽管自我举报不能使队友免于纠正措施或使其摆脱责任，但在确定适当的纠正措施时（如果有），可以将其考虑在内。

未能举报违反德维特政策和程序、适用法律和法规或者本守则的行为会使你和德维特陷入困境当中。简而言之，你有义务将你所听说或者所见到的违反守则行为说出来。

反报复

我们希望大家本着善意原则来提出问题或担忧，且无需担心受到报复。德维特会尽力维护举报人的保密性和匿名性（在法律允许的情况下）。

德维特不容忍任何人对本着善意原则进行举报或协助调查的个人进行任何形式的报复。报复是指对从事受保护活动（例如，本着善意原则提出合规问题）的个人采取的任何不利行为，如减薪、降职、解雇、恐吓或威胁。

我们的使命

成为首选服务提供者、合作伙伴和雇主

FAQ

问：本着“善意原则”向合规热线举报是什么意思？

答：本着“善意原则”向合规热线举报是指举报人进行真实举报，没有恶意或不良意图，并基于对潜在违规行为已经发生或可能发生的合理信念予以举报。

问：如果我认为自己因举报合规问题而遭到报复，该怎么办？

答：德维特禁止一切形式的报复。认为自己因举报合规问题而遭到报复的队友应立即向合规热线或合规团队报告该行为。



内部调查

我们会及时对举报事宜展开调查，并予以最大可能地保密。所有内部调查都会秉公处理，不存在事先做好的决定。我们所有人都应与调查人员充分合作，并根据调查结果建议采取纠正措施。

响应外部调查

我们承诺妥善地响应且干涉任何合法的政府质询、审计或调查。我们会坦率地与那些负责管理和执法的政府官员或职员交涉。

患者服务

我们的患者信任德维特，因为我们提供优质护理并为自己确立最高标准。

优质医疗护理

我们通过提供优质护理来改善每位患者的生活质量。我们热情、关心、而庄重地对待每位患者，为他们提供必要且适当的医疗护理，同时在适当的时候让患者参与到他们的护理和治疗计划中。

在入院、转运、出院或护理患者方面，我们不会给与区别对待。

合格的医疗供应商

我们的队友都受过良好培训，可以提供优质护理。只有训练有素且具有相应执业资格证书的队友方可获准为患者提供护理服务。

在获准加入德维特中心接受患者或者提供治疗服务之前，医师及其他医疗保健服务提供者，诸如美国法律定义之下的 Advanced Practice Providers [APPs]，都必须具备适用的法律和法规所要求的相应资格证书。在德维特中心工作的医务人员必须遵守德维特政策和程序、适用法律和法规以及本守则。

FAQ

问: 我觉得护士在给患者用药时出了差错。当我提醒这位护士时，他似乎有些恼火并声称他会处理的。我不确定他是否处理了。我还该做些什么呢？

答: 若你不确定发生了什么或该怎么做，请与你的主管或者相关临床领导者交谈。你也可以向合规热线举报这个问题。差错在所难免，但是，只要每个人都谨慎细心，就能避免出差错和及时纠正差错。

我们的文化

我们将致力于用我们的智慧、心灵和行动来实现我们的使命，遵循核心价值观，创建健康社群。这意味着我们认为我们之间的相互关怀与我们对患者的关怀同样重要。

为患者保密

德维特深知每位患者受到保护的个人信息是很敏感的。

我们承诺依照适用的资料隐私法律维护患者的隐私，包括美国于1996年颁布的《健康保险隐私及责任法案》和其后续的修订条文，以及德维特所开展业务的国家针对患者隐私和保密的所有其他适用法律和法规。通过遵守这些隐私原则，我们尊重并保护有关患者的机密信息。



FAQ

问：我的邻居玛丽最近住进了我们中心。购物时我碰到另一个邻居。她问我知不知道玛丽怎么样了。我该怎么答复呢？

答：你应该告知你的邻居你不能讨论玛丽的病情以及她接受的治疗，但可以建议她去联系玛丽。你有尊重和保护玛丽隐私的职业义务。你只能谈论德维特公司政策和程序、当地法律和法规以及本守则所允许的患者治疗及其它健康信息。

问：我可以把患者最近的治疗信息和诊断情况副本提供给另一家医疗保健服务商吗？

答：可以。若当地法律允许，则你可以出于治疗患者的目的把患者信息提供给另一家医疗保健服务商。在这样做之前，你需要核实这位患者与提出请求的医疗保健服务商之间的治疗关系。在有些国家，您必须确保于分享这些信息之前，已根据当地法律法规获取了病人的知情同意书等必备文件或手续。

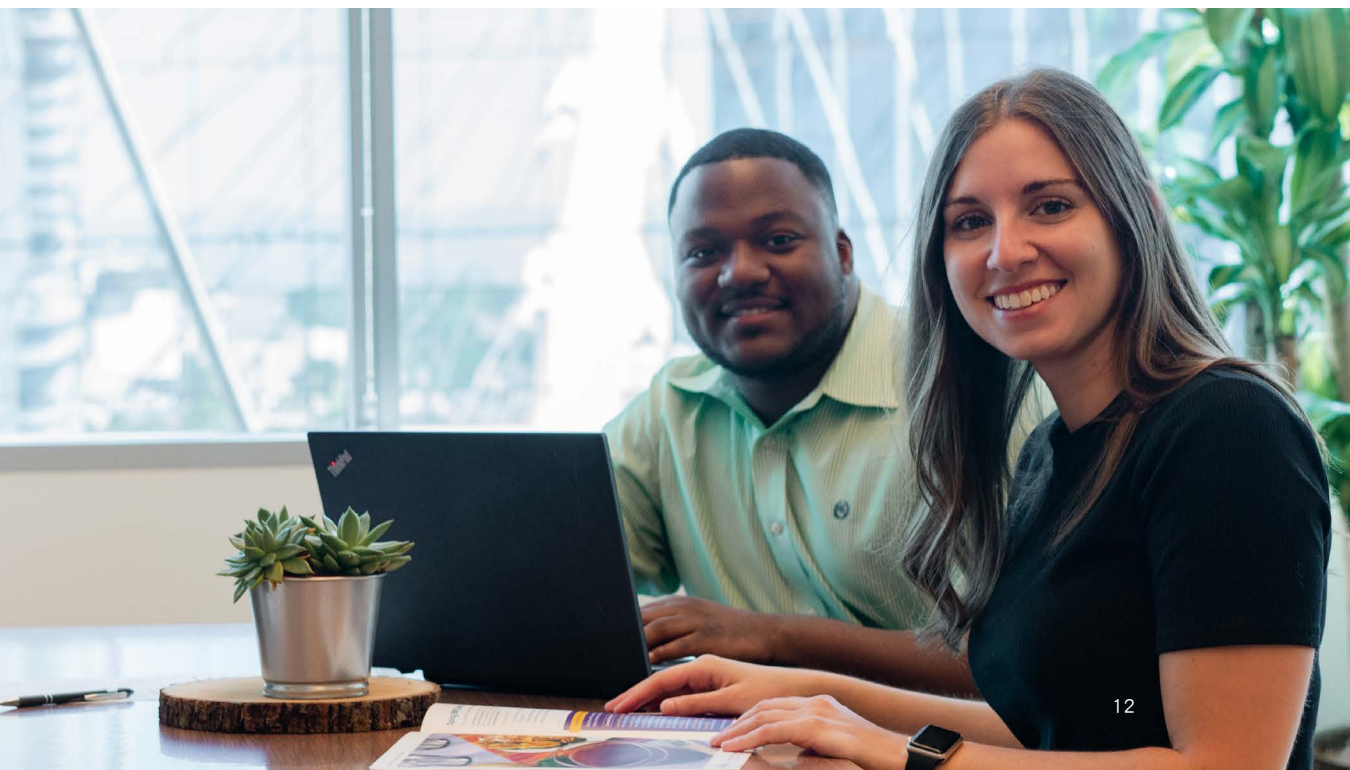
与他人的关系

我们竭力构建公平、关爱、道德和合规的友好关系。

业务关系

我们真诚地与业务合作伙伴、供应商及其他第三方合作并予以尊重。

我们依据质量、价格和服务质量等客观标准来选择业务合作伙伴和供应商。我们依据供应商满足我方需求的能力来制定合作决策。根据当地法律和拟议业务活动，德维特可能对业务合作伙伴、供应商和其他第三方进行筛查或者进行适当的尽职调查，包括：确定他们是否受到任何政府机构的制裁或者是否被禁止参与政府项目。



FAQ

问：有这样一家供货商，只要德维特公司与之签订合同，他们就免费给我提供一台家庭计算机。我可以收受这台计算机吗？

答：不可以。我们决不允许因个人礼品或折扣而影响我们签订合同的决策。德维特公司选择供应商时，依据的是价格、质量和服务，而非礼品。

问：医疗供应商可以送礼物给个别队友吗？

答：不可以。然而，在美国，若这份礼物是要赠予某个团队、中心或部门（而非个人），且符合当地政策关于收受供应商赠送礼物的政策，并且这份礼物属于团队的共同财产，则是允许的。

可以接受的礼物如：节日礼品篮、饼干餐盘或者一盒巧克力。此外，队友们还可以接受带有供应商标志的办公用品之类的促销品。

在美国以外，请查看特定国家/地区的政策以获得指导，或向当地合规主管咨询。

医师和其它医疗供应商关系

我们努力只与那些遵守德维特政策和程序、适用法律和法规以及本守则的医师和其他医疗供应商（HCP）合作共事。如果不能满足这些条件，可能会给公司队友、合作医师或其他医疗供应商及德维特公司造成严重后果。

德维特与医师和其他HCP之间的业务合同遵守管辖这类协议的相关法律，并在适当的情况下就遵守适用的德维特公司政策、法律和法规以及本守则阐明对医师的期望。我们依据患者的医疗需求以及我们提供所需服务的能力来接收患者转诊和入诊。我们不会直接或间接地以给予、提供、索取或接受任何有价之物的方式来换取患者转诊。

FAQ

问：我可以邀请医师到体育赛事现场观赛和享用自助餐吗？

答：不可以。尽管观看体育赛事时也可能开展正当业务，但观看体育赛事从本质上说是娱乐休闲。对医师或其他转介来源提供娱乐款待似乎是通过提供个人利益来换取业务。因此，不允许邀请医师观看体育赛事和参加其它娱乐或休闲活动。

问：我可以给医师赠送酒吗？

答：在美国的队友不能把酒作为礼物送给医师或其他转介来源。对于在美国之外的国家的队友，这取决于商务礼仪收件人所在国家的当地法律规定。请查看您国家的商务礼仪政策，获得具体指导。

问：我想给另一位同事送一份生日礼物。商务礼仪或礼品政策适用吗？

答：不适用。这些政策不适用于德维特队友之间的礼物往来。

患者关系

我们必须避免与患者建立可能会导致实际或潜在利益冲突的关系。我们不希望我们的患者认为如果他們与德维特的医疗服务提供者有外部关系就会受到更好或更差的护理。我们竭力与患者建立开放而专业的关系。

商务礼仪

一起共事的人有时会有一些礼节性往来，如：低价值餐饮或送礼等方式来表达友好和善意或作为日常业务的一部分。出于监管方面的考虑，我们仅在有限的境况下与业务合作伙伴进行业务方面的礼节性往来。我们不使用礼物或其它奖励方式不正当地影响双方关系或业务成果。我们不提供、给予、索要或收受任何形式的贿赂、回扣或不当诱惑。

政府颁布的有关法律和法规对商务礼仪行为有严格的规定。除德维特政策和程序、当地法律和法规允许的极少数情况除外，我们不会向政府官员或职员或者政府中介提供任何有价值之物。

FAQ

问：患者想付薪让我儿子去他家做“零工”。我可以让我儿子接受这份工作吗？

答：不可以。一般而言，队友应避免与患者发生业务关系。我们不想让患者觉得，若他们“帮助”了我们的同事及家人，就会受到更好或更糟的医疗护理。

问：我可以送礼物给患者吗？

答：一般来说，你应避免与患者发生礼物往来或者赠送有价值之物。但是队友应该咨询他们当地的政策以获得具体的指导。不得用赠送礼物的方式来诱导患者选择或继续在德维特就诊。

问：什么是商务礼仪？

答：商务礼仪包括商业伙伴（或潜在商业伙伴）之间交换的任何物品、服务、好处或者具有经济或个人价值的任何事物，这包括：礼品、商务会餐和其他小费。

我们的核心价值观

卓越服务 • 正直诚信 • 团队精神 • 创新精进 • 承诺当责 • 实现自我 • 快乐工作

避免利益冲突

我们必须能够识别和揭露潜在利益冲突，并避免做出可能损害我们独立性的决策。

概述

我们应避免维护或建立与德维特存在利益冲突、或影响我们履行德维特公司职务能力或者损害我们职业评判的业务、财务或其它关系。如果我们有能力影响业务合作伙伴、供应商、承包商、患者、竞争对手、医师或其他转介来源、政府或其他第三方与德维特的关系，则不应接受它们的雇用或付费。

外部受雇

外部受雇不得妨碍我们在德维特公司的职务。这可能包括跟德维特公司业务合作伙伴、供应商、承包商、患者、竞争对手、医师或其他转介来源医师、政府或其它第三方达成的雇用或其它安排。队友的外部雇用不得限制他们在德维特充分履行职责的能力。队友必须向主管披露并讨论可能造成利益冲突的所有外部工作、关系或交易并按照政策和程序向合规部汇报。

FAQ

问: 我可以有第二份工作吗?

答: 在美国是可以的, 只要这第二份工作跟你在德维特公司的工作不相冲突。若你希望有一份第二职业, 则你需要将这份潜在的工作披露给你的主管, 以确保不会影响到你对德维特公司履行工作职责的能力, 不会导致你或德维特公司的不当得利, 否则会造成利益冲突。(美国境外, 请咨询你的上级主管。)

问: 我的家庭成员向德维特公司提供产品或服务是否违规?

答: 不一定。你与此人的关系不一定会影响到购买决策。为了避免可能的利益冲突, 你应在安排使用其服务前, 将自己与供货商或潜在供货商的任何密切个人关系或亲属关系告知你的主管以及合规部。

商业机会

我们在德维特公司工作期间开发的商机属于德维特公司。我们有义务增进德维特公司的合法商业利益。队友都不得使用德维特公司的机密或专有信息用于个人用途或谋取个人利益。

亲戚朋友

我们不得参与德维特公司涉及与我们有任何个人关系的人员的现有或潜在德维特决策。因为这可能损害做出商业决策时的客观性。

德维特公司队友与德维特业务合作伙伴、供应商、承包商、患者、竞争对手、医师或其他转介来源、政府官员或职员或者其它第三方有密切关系，并不意味着必然存在利益冲突。但是，由于这些情况可能存在利益冲突，因此你应始终跟你的主管或合规部探讨这些情况，遵循针对您所在国家规定的具体指导。



相互尊重

我们致力于提供互相帮助的工作环境，使所有队友都有机会充分发掘自己的全部潜能。

尊重人权

我们致力于在全公司范围内实现尊重人权。德维特谴责使用非法童工，且不接受任何形式的强迫劳动（包括人口贩运）。无论在何处开展业务，德维特都遵守适用法律，并以适用国际标准中规定的原则为指导。

平等雇用

我们致力于提供多元化且没有不当歧视的工作场所。我们依据每个人在工作中展示卓越技能的能力以及他们对患者和业务需求的奉献精神来雇用和提拔队友。我们应抱着公平、客观和专业的原则开展日常工作互动。我们每个人都有责任支持公平就业观以及遵守适用的劳动法和就业法，包括反歧视法。德维特将依据适用法律为具有身体或精神残疾的个人提供合理的工作环境。若你对工作场所中的非法歧视和骚扰有任何问题或疑虑，请咨询你的主管或人力资源部。

各位队友，请点击此处了解更多信息：[人权声明](#)

FAQ

问：美国卫生和福利部总监察长办公室 (OIG) 的“除外个人或实体”是什么意思？

答：美国总监察长办公室“除外个人或实体”是指这些人或公司不能参与由美国联邦政府或州政府提供资助的医疗保健项目。依据美国法律的有关规定，雇用美国总监察长办公室“除外个人或实体”的任何机构都将会受到民事罚款。

合法雇用

我们应遵守适用于我们业务的当地法律。我们必须保留履行工作所必需的一切证书、许可证和执照。所任职位需要专业许可证、执照或其它证书的队友应负责确保其许可证、执照或其它证书更新且有效。

在国家法律允许下, 德维特公司实行了甄别程序以识别被政府公开制裁或排除在政府项目之外的个人。这些程序包括查验公开可用的数据库, 如: 美国卫生和福利部总监察长办公室(OIG) 的除外个人与实体名单、外国资产控制办公室 (OFAC) 特别指定的国民和禁止人员名单, 以及美国总务署 (GSA) 的奖项管理系统 (SAM)。若你发觉你自己或任何其他队友可能会受到制裁或者被排除在任何政府项目之外, 都必须立即通知合规部。

药物与酒精

为了保护我们的患者、队友、业务合作伙伴、供应商、和其他方, 德维特致力于创建一个远离毒品的工作场所, 并雇用一支远离毒品的员工队伍。使用根据法律属于非法的药物, 或者队友滥用处方药物或酒精, 从而使得我们的队友无论身体上或者精神上都无法正常履职, 均有悖于德维特致力于为队友和患者提供一个安全、健康、有保障、和富有成效的环境这一承诺。在某些特殊情况下, 如果法律允许且符合当地文化, 我们可以在德维特发起的活动中提供酒精饮品。决定是否在社交场合饮酒时, 我们每个人都应该善加判断, 并为自己的行为和决定负责。任何有涉及药物或酒精问题的队友, 强烈建议你向适当的内部或外部资源寻求帮助。



问: 德维特公司是如何识别除外个人的?

答: 在个人或实体参与德维特公司在美国地区的业务运营之前和期间, 德维特公司会查看这些个人或实体是否被列入任何公开可查的政府除外个人和实体名单中。

侵犯骚扰

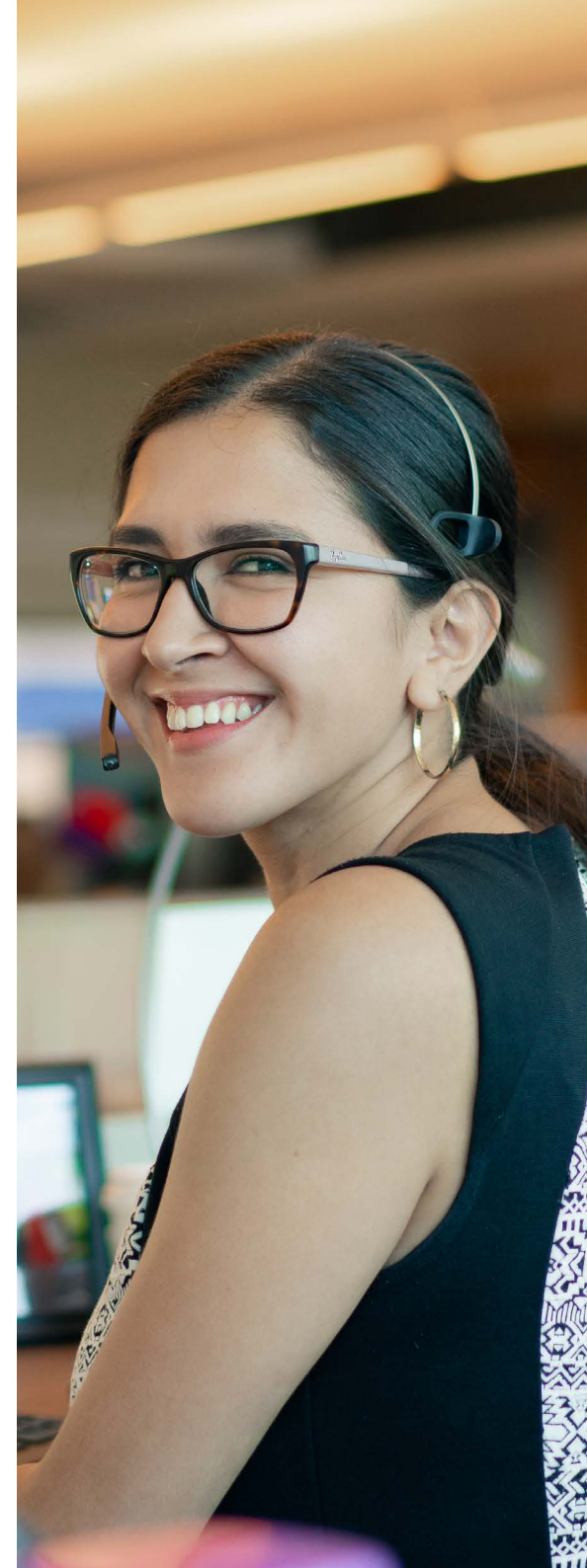
在德维特，我们大家都应感到安全和欢迎。因此，德维特绝不容许德维特的工作环境中存在任何形式的非法歧视或骚扰，包括性骚扰。

任何人遭受或看到非法骚扰，都应立即向主管或者人力资源部报告。同样，获悉任何指控事件或有关非法骚扰担忧的主管都应立即报告给人力资源部。人力资源部会迅速地对任何投诉展开彻底调查，并采取适当的行动。

FAQ

问：我的一位同事喜欢在工作间歇讲笑话。这些笑话从本质上说属于色情笑话，且不合时宜。我可以做些什么吗？

答：可以。德维特不容忍这些行为。若你觉得可以与其交涉，你可以要求这位队友不要讲述不适当的或者具有冒犯性的笑话。若觉得不方便跟这位队友说，你可以将此种情况告知你的主管（除非这位同事恰好就是你的主管）或者人力资源部。





FAQ

问: 我亲眼看见另一位同事往城市下水道中倾倒来自中心的化学品。我该做些什么呢?

答: 化学品可能是有害的, 必须以正确的方式处理和废弃, 以保护我们当地的社区环境。你应该将该事件报告给你的主管或中心的指定人员、以及任何你当地的健康和安全政策和程序所要求被通报的其他人员。

健康安全

我们每个人都需要尽己所能保持中心和办事处的清洁和正常运作。我们遵守那些旨在确保我们符合所有适用于我们工作场所的法律和法规的健康与安全政策和程序。若发现了受伤、事故或危险情况, 必须立即报告给主管, 以便迅速采取行动解决相关问题。

德维特为患者护理乃至我们整个德维特社群提供一个健康安全的环境。同时这些中心和办事处也是我们社群的组成部分, 我们致力于确保我们设施的安全性及竭尽全力通过遵守环境法的有关规定来节约资源和减少生态足迹。

德维特不容忍暴力或暴力威胁并禁止任何进入德维特场所的人携带武器, 不论该人员是否持有携带武器的执照。在进行德维特业务时, 不允许队友持有武器。

业务惯例

我们的声誉是我们最宝贵的资产之一。保护德维特的声誉是我们所有人的责任。我们一直采取公平和诚信的业务管理。

恰当的编码、计费 and 患者账单

我们准确、及时且完整地书面记录患者治疗护理信息。病历是我们为患者提供护理的证据。德维特教导队友并努力避免故意编造包含任何虚假或误导信息记录的行为。

我们针对付款或批准手续发出的要求都必须准确且含有恰当的文件信息。我们仅对实际提供的商品或服务开具账单。德维特已经实施了辨别索赔或者偿还错误并且及时退款的系列流程。

记录的保存

我们竭尽全力保存全面而准确的记录。我们保存德维特政策和程序以及适用法律和法规要求的文件。我们绝不会出于任何不当原因销毁或者建议销毁有关文件。

各位队友，请点击此处了解更多信息：
[DaVita Village 记录和信息治理政策](#)

FAQ

问：若我看见另一个同事在记录患者病历方面出了差错，我该做些什么呢？

答：纠正病历中的差错有非常具体的流程。你应与主管以及那位犯错的同事探讨此事一同回顾该事件，主管会与相关队友处理错误。若不方便告知主管，你应该联系合规部或者拨打合规热线。

问：在病历记录并不涉及这类服务的情况下，主管让我收取服务费。我该做些什么呢？我该把这类问题报告给谁呢？

答：如果你愿意这样做，你跟主管讨论你的顾虑。若不便跟主管探讨，你应该联系合规部或者合规热线

问：一位护士同事下班回家后给我打电话。她说忘记输入一条她收到的关于用药变更的口头医嘱。这位护士让我将此记录到患者的病历中，并使用她的姓名缩写。她说经常以这种方式更新病历，不会有差错的。可以这样做吗？

答：不可以。尽管这位护士打电话报告病历差错的做法是正确的，但是应立即将差错告知你的主管，而不是输入患者病历中。你绝不能记录一条你未听到的医嘱。永远不要代替其他人签署他们的姓名，永远不要使用其他同事的密码。忘记输入医嘱的这位护士，可以在下次上班时将这记录病历中。

精准的财务记录

我们的财务记录是管理我们业务的基础。保持准确、完整和真实的财务记录对于履行我们对利益相关者（包括投资者、业务合作伙伴、供应商、患者和队友）的义务至关重要，并直接影响我们遵守财务、法律和其他监管报告要求。因此，我们拥有一套内部控制制度，从而提供合理保证所有交易均以适当的方式进行和记录。此外，所有财务资料必须反映实际交易并符合行业标准。我们绝不能在任何记录、报告或其他文件中伪造或不当更改资料。



德维特的资产和技术

我们必须保护公司资产，以防盗窃、疏忽和浪费。我们对待德维特资产的谨慎程度就如对待自己的资产一样。

合理使用德维特的资产和技术

我们每个人都必须确保自己经过授权才有效使用德维特的资产和技术。德维特公司为我们开展工作所提供的一切事物都属于德维特的资产，这包括技术、商业机密或诊疗用品。盗窃、疏忽和浪费直接影响我们的盈利能力和碳排放量。我们只应出于业务目的而使用德维特资产和技术。

每个人都有责任保护德维特的知识产权和商业信息，即便我们离开德维特村庄。知识产权和商业信息指可能目前尚未公开的信息，或者跟德维特公司商业机密和业务计划有关的信息。就像队友和患者的机密信息那样，我们可能仅在业务需要时与其他队友、业务合作伙伴、供应商、承包商或第三方分享知识产权和商业信息并在适用情况下签署概述信息的适当用途和披露的协议。队友在使用人工智能（AI）工具时必须格外小心。输入这些生成工具的任何信息都必须遵守适用的安全和隐私政策，绝不能包含患者或队友的机密信息，包括保护性健康信息（PHI）和/或个人身份信息（PII）。

人工智能（AI）

队友在使用人工智能（AI）工具时必须格外小心。输入这些人工智能（AI）工具的任何信息都必须遵守适用的安全和隐私政策。德维特的专有信息、患者或队友的机密信息，包括保护性健康信息（PHI）或个人身份信息（PII），仅可在获得批准的内部系统中使用。人工智能堪称得力助手，但并非决策者。它可以节约时间并激发灵感，不过队友最终要对人工智能生成的所有内容进行审核、完善与批准。这一做法被称作“保持人工干预”，以确保输出内容准确性、合规性以及符合我们的道德标准。您需对借助人工智能做出的任何决策或生成的材料负责。在使用人工智能生成的内容之前，务必进行审核。

FAQ

问：未知来电声称自己是政府人员。他要求我告知其具体的患者信息。我该做些什么呢？

答：德维特致力于回应政府的合法询问，同时也致力于适当保护患者的信息。政府通常会提供正式的书面请求，并以正式方式交付。在这种情况下，请将该人转介到法务部。

问：我是德维特的队友，也是一名小企业主，在业余时间提供咨询服务。我可以使用德维特公司计算机或传真机发送电子邮件和传真吗？

答：不可以。德维特公司的所有资产和物品只能用来开展德维特公司业务的。队友应使用自己的时间和自有资源来开展外部业务。

外部通讯

队友必须对披露公司信息非常谨慎。未经授权，我们绝不披露任何机密信息。

即便是非机密信息，队友不应当在互联网上发表跟德维特公司有关的观点或信息。我们私自向外部发表的评论可能会无意间影响德维特公司。任何媒体声明必须获得德维特公司通讯部和/或法务部明确授权。

内幕交易

我们从不为了个人利益使用那些未公开的德维特公司信息或通过工作便利获取的德维特公司信息。我们可能在日常工作中会了解到的跟德维特公司或者公开交易业务合作伙伴、供应商或其它第三方有关且尚未公开的信息。德维特公司政策和程序严禁将这类非公开信息或“内幕信息”用于证券交易，且此类使用可能违反美国证券法规。

社交媒体网站

我们代表着德维特公司，因而在谈论德维特公司时应谨言慎行（包括在社交媒体上）。队友必须遵守德维特关于使用社交媒体的政策，未经事先书面许可不得代表德维特在社交媒体上发言。

我们遵守所有的版权、商标、公平使用及财务信息披露法。营销部负责管理德维特公司的美国社交媒体渠道。在美国以外地区，关于社交媒体使用的所有问题都应直接咨询监督社交媒体的当地管理团队。

FAQ

问：有时候，家人和朋友会问我是否该买德维特公司的股票。我可以将我的观点告诉他们吗？

答：在购买或抛售德维特公司股票方面，你不应该给任何人提供任何建议，因为这些建议可能被不公平地归因于公司，并且可能具有误导性。您不应就尚未公开的公司计划、绩效及其它重要发展进行任何讨论。无论你是自己购买或抛售股票还是将此“消息”（即“内幕信息”）告知其他人，有关“内幕信息”的规定都适用。若股票是依据重要的、非公开信息购买的，则提供消息者和接受消息者以及购买股票的人都将被视为违反证券法规。

遵守法律

德维特公司竭尽所能恪守法律和法规。德维特队友应了解以下法律和法规如何适用于我们的工作。

反垄断法

在我们和竞争对手以及客户的所有业务往来中，我们应尽力遵守反垄断法。反垄断法和其他管理竞争的法律是为了提升与保护自由、开放及公平的竞争。这些法律规范一个组织所有层级的行为。

一般来说，反垄断法禁止以下行为：

- 竞争对手之间以不符合自由、开放和公平竞争概念的协议或方式限制交易，特别包括与投标、价格、销售条款和条件、雇员或客户相关的协议；
- 某些非竞争性协议或非招揽协议；
- 滥用市场地位；
- 和竞争对手非法交换机密或专有的商业信息；以及
- 进行可能会显著削弱竞争，或意图在市场上创造垄断或主导地位或允许通过不公平的竞争方法滥用市场支配力，而不是根据指标竞争之交易。

我们承诺透过自由、开放和公平的竞争以获得成功。队友如果对特定的行为或安排以及反垄断法律的适用有任何疑问，请联系公司法务部。



反腐败贿赂法

开展国际业务时，我们遵守美国《反海外腐败法》（FCPA），以及其它我们开展业务的国家的反腐败受贿法。

一般来说，反腐败和反贿赂法系基于以下三个原则：

1. 禁止贿赂政府官员和职员；
2. 禁止贿赂与非政府机构有关联的个人（“私人”或“商业”贿赂）；和
3. 保留精准的账簿、记录并执行适当的会计制度及内部会计控制的义务。

我们不会直接或间接地对任何政府官员或职员或者其他个人或机构给予、提供或允诺任何有价值之物，以换取或维系业务，或者攫取不当商业优势。

此外，我们严禁业务合作伙伴、供应商和其他第三方违反《反海外腐败法》或者其它反腐败或反受贿法对任何个人给予、提供或允诺任何有价值之物。代表德维特公司支付的所有款项都必须具备关于付款目的之准确而完整的书面文件。

我们也不会索要或收受寻求与德维特公司进行或达成业务交易的任何个人或实体所提供的、可能会使我们的业务决策做出妥协的任何有价值之物。

FAQ

问：有位附属医师缺少人手。我的行政助理可以帮助他安排日程工作和文书工作吗？

答：不可以。为转介来源（如：这个医师）提供行政助理服务会被视作回扣。

问：一位负责监督我们中心的当地调查员/检查员告诉我，我可以付给他一笔年费以减少一年中遭受调查/检查的次数。这样做可以吗？

答：不可以。付费给调查员/检查员以减少被调查/检查次数的行为属于贿赂。若发生诸如此类的任何事情，应拒绝请求并立即告知合规部成员。

问：我们租了一所公共教学医院的场地。这家医院的一位肾脏科医师想租用其中的一间会议室几天或一周以接待学生。可以转租给这位肾脏科医师吗？

答：可以。只要签订转租协议且这位肾脏科医师支付公平的租赁市价即可使用该空间。请联系法务部或合规部寻求帮助。

非美国队友，请单击此处以了解更多信息：反腐败

反洗钱和反恐怖主义

我们致力于全面遵守美国和我们开展业务的其他国家/地区有关洗钱或恐怖主义的法律，其中包括禁止在受制裁国家/地区开展业务或与被美国财政部外国资产控制办公室(OFAC, Office of Foreign Assets Control)确定为“特别指定国家/地区和受禁人员”的个人或实体开展业务的法律。

洗钱是指隐藏非法所得资金的来源，使其看起来来源合法。德维特只会使用合法来源的资金与从事合法商业活动且信誉良好的供应商开展业务。

美国反回扣法

我们依据当地法律和法规（包括反回扣法）与医师和转介来源进行业务往来。在美国，反回扣法通常禁止提供任何有价值的东西来诱导或奖励患者转诊，或产生涉及任何由州或联邦医疗保健计划（如Medicare或Medicaid）支付的项目或服务的业务。德维特公司政策禁止不正当地接受、索要或提供任何形式的回扣。我们有责任遵守德维特公司的反回扣政策和所有适用于我们业务的反回扣法。

禁止患者诱导法

我们为所有患者提供高质量的护理和支持，希望他们继续选择德维特来为他们提供护理。根据美国联邦法律，我们不会出于影响患者决定接受德维特治疗的目的而向患者提供经济奖励或礼物。

在美国，民事罚款法的受益人诱因条款禁止任何人向Medicare或Medicaid受益人提供任何可能影响特定提供商选择的有价之物。

在美国境外，我们遵循所有与患者引诱有关的所有相关法律。

欺诈、浪费和滥用

预防和发现欺诈、浪费和滥用是德维特合规计划的核心。我们透过政策、程序和培训，其中包括美国反虚假申报法（FCA）相关信息，来教育队友和适用的商业伙伴关于舞弊、浪费和滥用的防治。反虚假申报法系美国联邦政府在联邦医疗保健计划中防止和惩罚舞弊、浪费和滥用而实施的法律之一。根据法律和我们的政策，德维特从不蓄意呈现或导致提出虚假或诈欺的申报，亦不蓄意且不适当地保留任何政府的超额支付。德维特已经制定政策和程序以侦测及预防舞弊、浪费和滥用且遵循反虚假申报法。美国之外的地区，德维特同样致力于防范针对患者和付款人的欺诈行为。

营销与广告行为

我们实行诚实、坦率、非欺骗性的营销手段。我们遵照有关法律和法规使用营销和广告活动向公众宣传，提高市场对我们服务的认知度以及招贤纳士。

我们的社群

德维特致力于参与我们当地的社群活动。

政治活动

我们可以通过采取每个国家法律允许的方式来支持对医疗保健（尤其是肾脏护理）总体至关重要的议题，从而确保政府决策者能够听到德维特护理社群的意见。在适当情况下，德维特会请你参与与倡导工作相关的基层工作（例如写信、打电话以及开会）。参与或不参与德维特政府事务团队或其他此类团队在美国以外国家赞助的政治倡议有关的活动不会影响队友的雇佣状况，且没有人会被施压参与任何此类活动。我们可以全程参与政治进程。但是，在就美国地区捐款事宜在咨询德维特政府事务队友或就美国以外地区捐赠事宜在咨询合规部之前，我们不得代表德维特公司提供任何政治捐款。

若个人队友选择参与党派政治活动，他们应完全自主行事，不造成他们是代表德维特发言的印象。

慈善活动

代表德维特进行的慈善活动（例如慈善捐赠、赞助和医疗教育馈赠），必须事先获得德维特政策和程序所要求的适当批准。我们不会通过参与慈善活动或捐赠，以不正当诱导转介、非法获得不公平商业优势，或违反任何相关法律规定。

FAQ

问：我是几个慈善组织的志愿者。我可以向德维特公司申请捐赠吗？

答：可以。德维特公司参与慈善捐赠，但不可以是为了诱导或获得患者转诊或者获得不公平的商业优势。你必须依据德维特政策获得适当的批准。

问：对于由转介来源主办或与之有关联的慈善组织或活动，我们中心可提供捐赠吗？

答：视情况而定。在你做出任何承诺或捐赠之前，你必须依据德维特政策和程序获得适当的批准。

总结

本行为守则是我们日常工作的指南。

本守则只是一个开端，我们会向队友提供更多资源。最终还需要依靠每一位同事运用良好的判断力，坚持德维特的核心价值观。如有任何疑问，请咨询你的主管、高级管理人员、人力资源部、合规部和法务部，或者拨打合规热线。



支持做出正确选择的资源

对于美国队友

部门	联系人	资源
合规部 (探索团队)	<p>合规热线将为你一年365天全天候提供服务, 电话: 1-888-458-5848或网址: DaVitaComplianceHotline.com。</p> <p>有关合规相关的问题, 请通过以下网址与 QUESTionLine联系: QUESTionLine.ethicspoint.com。</p> 	<p>合规政策、程序和其他资源可在 PolicyHub上找到</p> <p>其他合规资源可以在 VillageWeb 上找到</p>
人力资源部 (人力资源服务)	<p>队友可致电1-877-732-8482联系队友支持中心。</p>	<p>队友政策可在 PolicyHub上找到,</p> <p>其他合规资源可以在 VillageWeb 上找到</p>
隐私部 (隐私屏蔽团队)	<p>你是否有隐私或安全问题或担忧? 请致电1-855-472-9822或发送邮件至 Privacy@DaVita.com联系隐私办公室。</p>	<p>隐私政策可在 PolicyHub 上找到,</p> <p>其他合规资源可以在 VillageWeb 上找到</p>

对于非美国队友

部门	联系人	资源
合规部 (探索团队)	<p>合规热线将为你一年365天全天候提供服务, 网址: DaVitaComplianceHotline.com。</p> <p>有关合规相关的问题, 请联系你所在的国家/地区的合规主管。</p>	<p>所在国家母语的国际合规政策存储在本地, 并可根据当地合规主管的请求提供。</p>
人力资源部 (人力资源服务)	<p>有关人力资源服务相关问题, 请与你当地的人力资源服务主管或伦敦的国际人力资源服务团队联系, 邮箱如下: PSinternational@davita.com</p> <p>若您需要报告与工作相关的问题, 或举报工作场所中他人的不当行为, 可使用我们人力资源服务团队的事件报告工具“Spot”。若您选择匿名提交, Spot 会将报告转交给人力资源服务团队。您可随时随地通过电脑或移动设备访问“Spot”。</p>	<p>所在国家母语的队友政策存储在本地, 并可根据当地人力资源服务主管的请求提供。</p>
数据保密部	<p>有关一般数据隐私查询或问题, 请发送电子邮件至 DataPrivacyInternational@davita.com。</p>	<p>所在国家/地区母语的國際数据隐私政策存储在本地, 并可根据当地隐私主管的请求提供。</p>

我们的愿景

坚定不移地追求更健康的明天

我们的使命 我们为什么要成立DaVita

成为首选服务提供者、
合作伙伴和雇主

我们的文化 我们的信仰

我们将致力于用我们的智慧、心灵和行动来实现我们的使命，
遵循核心价值观，创建健康社群。

这意味着我们认为我们之间的相互关怀与我们对患者的
关怀同样重要。

我们的核心价值观 我们的行为

卓越服务
正直诚信
团队精神
创新精进
承诺当责
实现自我
快乐工作

WE CARE 我们的行为标准

Every Interaction Matters 每一次互动都非常关键

Welcome 欢迎
Empathize 重视
Connect 联络
Actively listen 主动倾听
Respect 尊重
Encourage 鼓励



全球总部地址

科罗拉多州80202邮区丹佛市16街2000号

DaVita.com

© 2025 DaVita Inc.

修订于2013年9月，2013年12月，2014年10月，2016年10月，2019年2月，2019年6月，2021年3月（美国），2021年5月（国际），2024年3月，2026年2月