

Утверждено  
Приказом директора  
«Республиканский Семейно-Врачебный Центр»  
№ 84/561 от «07» июли 2021 года



## КОДЕКС МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И КОРПОРАТИВНОГО ЭТИКЕТА

Вводится с «07» июля 2021 года

г. Алматы

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения;
2. Область распространения;
3. Термины, определения, сокращения;
4. Нормативные ссылки;
5. Ответственность;
6. Права;
7. Основные принципы медицинской этики и деонтологии;
8. Особенности этики и деонтологии административно - управленческого персонала и руководителей структурных подразделений;
9. Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала;
10. Особенности медицинской этики и деонтологии врача (фельдшера);
11. Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач;
12. Особенности медицинской этики и деонтологии младшего медицинского персонала;
13. Соблюдение принципов этики при получении и предоставлении информации;
14. Соблюдение корпоративной этики;
15. Деятельность персонала вне медицинских центров;
16. Ответственность работника медицинских центров за исполнение Кодекса;
17. Заключительные положения.

## 1. Общие положения

1.1. Одним из самых важных принципов успеха в работе, позволяющим достичь максимальной эффективности деятельности компании и совершенствования сервиса оказания услуг является постоянное следование правилам медицинской этики и корпоративного этикета. С этой целью разработан и утвержден «Кодекс медицинской этики и корпоративного этикета сотрудников», представляющий собой совокупность правил и норм поведения, касающихся внешнего проявления отношения между сотрудниками, контакт с пациентами их родственниками и окружающими лицами, форм обращений и приветствий, а также формирования имиджа медицинских центров.

1.2. Цели создания Кодекса. В настоящем Кодексе преследуются следующие цели:

- 1.2.1. поддержание и укрепление репутации на рынке услуг;
- 1.2.2. оказание качественной медицинской помощи;
- 1.2.3. обеспечение постоянного улучшения качества оказания медицинских услуг;
- 1.2.4. улучшение организации деятельности медицинских центров

## 2. Область распространения

Настоящий Кодекс распространяется на работников медицинских центров ТОО «Республиканский Семейно-Врачебный Центр», он является составной частью условий труда работников с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним. Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса. Все работники обязаны придерживаться высоких этических стандартов предоставления услуг. Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в обслуживании, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, повысить культуру и качество оказания медицинской помощи населению.

## 3. Термины, определения, сокращения

В настоящем Кодексе использованы термины и определения:

**Врачебная тайна**— медицинское, правовое, социально-этическое понятие, представляющее собой запрет медицинскому работнику сообщать третьим лицам информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, результатах обследования, самом факте обращения за медицинской помощью и сведений о личной жизни, полученных при обследовании и лечении. Запрет распространяется также на всех лиц, которым эта информация стала известна в случаях, предусмотренных законодательством.

**Гарантия прав пациента** - предусмотренное законом, иным правовым актом или договором обязательство по выполнению содержащихся в них норм и положений, обеспечивающих реализацию прав пациента при предоставлении медицинских и сервисных/услуг.

**Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

**Корпоративная культура** - совокупность материальных и духовных ценностей,



созданных и создаваемых работниками медицинских центров в процессе трудовой деятельности.

**Корпоративный этикет** - совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников медицинских центров.

**Медицинская этика** - совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников, предусматривающая взаимоотношения с пациентом, медицинскими и фармацевтическими работниками между собой, с родственниками пациента, здоровыми людьми.

**Медицинская деонтология** - совокупность этических норм поведения медицинских и фармацевтических работников при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациента.

**Права пациента** - специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных прав человека и реализуемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.

**МЦ**- медицинский центр.

**РК**- Республика Казахстан.

**ГОБМП**- гарантированный объем бесплатной медицинской помощи.

#### **4. Нормативные ссылки**

4.1. Женевская Декларация Всемирной Медицинской Ассоциации (принята 2-ой Генеральной Ассамблеей Всемирной Медицинской Ассоциации, Женева, Швейцария, сентябрь 1948);

4.2. Кодекс Республики Казахстан о здоровье народа и системе здравоохранения (с изменениями и дополнениями по состоянию на 09.01.2018 г.);

4.3. Уголовный кодекс Республики Казахстан, Глава 12. Медицинские уголовные правонарушения (с изменениями и дополнениями по состоянию на 09.01.2018 г.).

#### **5. Ответственность**

5.1. генеральный Директор несет ответственность за строгое соблюдение этических норм и стандартов профессиональной деятельности, за создание корпоративной культуры.

5.2. Все сотрудники должны осознавать свою роль в деятельности МЦ.

5.3. Основной целью является удовлетворение потребностей пациентов путем оказания качественной, доступной, квалифицированной, экстренной медицинской помощи. В соответствии Политикой в области качества и с действующим законодательством РК, основополагающим при оказании медицинской помощи является высокопрофессиональное оказание медицинских услуг.

5.4. Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений и иных немедицинских факторов.

5.5. Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со



своей квалификацией и должностными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

5.6. Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского центра, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов. Участвуя в комиссиях, консультациях, экспертизах и т.п., медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения.

## **6. Права**

6.1. Медицинский работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них; использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц; наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.

6.2. Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

6.3. Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему бесплатно в рамках ГОБМП, установленных законодательством РК.

6.4. Подарки от пациентов и пациентам исключены, поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги. Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается.

6.5. Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, более низкую цену.

## **7. Основные принципы медицинской этики и деонтологии**

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

7.1. уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью;

избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих;

7.2. не обсуждать (в форме критики) с пациентом лечебные действия предыдущего врача;

7.3. при любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции;

7.4. исключить грубое и нетактичное отношение к пациентам, их



родственникам, коллегам;

7.5. уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;

7.6. уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды;

7.7. выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;

7.8. не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;

7.9. быть готовым испытывать временный дискомфорт ради пользы пациента или коллеги.

7.10. Нарушение общепринятых норм медицинской этики и деонтологии является нарушением прав пациента и влечет за собой административную, гражданско-правовую ответственность.

## **8. Особенности этики и деонтологии административно-управленческого персонала и руководителей структурных подразделений**

8.1. Работа в самом учреждении, так и в подразделениях должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности к старшему.

8.2. Руководителям подразделений всех уровней необходимо быть объективными и справедливыми в отношении всех подчиненных, равными в обращении с ними. Быть принципиальными в деле, требовательными и вместе с тем терпимыми к людям, тактичными, заботиться о создании благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

8.3. Основные этические принципы при осуществлении управления:

8.3.1. самоконтроль (самообладание) в любых ситуациях, умение управлять своими чувствами и поступками, постоянство и последовательность;

8.3.2. делегирование полномочий своим доверенным лицам, признание их прав и ответственности по определенному кругу вопросов;

8.3.3. систематическое предоставление своим подчиненным оценки их деятельности, начиная с достигнутых ими успехов, заканчивая вопросами, с которыми подчиненные не справились;

8.3.4. избегать обсуждения достоинств и недостатков, подчиненных в их отсутствие;

8.3.5. выносить решение о дисциплинарном наказании сотрудника только после личной беседы с ним, при этом стремиться сохранить партнерские отношения;

8.3.6. понимать психологию и мотивацию ключевых, по мнению руководителя, сотрудников, которую невозможно узнать без личного неформального общения;

8.3.7. четкое определение обязанностей и полномочий сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;

8.3.8. беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту;

8.3.9. не давать указаний подчиненным своего заместителя в присутствии этого заместителя;

8.3.10. избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;



- 8.3.11. не препятствовать карьерному росту сотрудников;
- 8.3.12. преданность своему делу и интересам сотрудников.

## **9. Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала**

9.1. недопустимы небрежный внешний вид, яркий макияж, резкий запах парфюмерии, табака, демонстрация безразличия или превосходства, некорректные вопросы, разговоры на отвлеченные темы во время вызова, включая телефонные;

9.2. работникам медицинского центра запрещается курить на территории, запрещается находиться в помещении медицинского центра, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

9.3. запрещается жевать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с пациентами;

9.4. соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил (аккуратная спецодежда, вымытые руки, опрятный внешний вид), четкое выполнение необходимых манипуляций повышает авторитет медицинского работника, располагает к продуктивному общению;

9.5. обязательным для каждого медицинского работника должно быть умение адекватно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника, умение не демонстрировать раздражение, быть предупредительным, тактичным, терпимым, не проявляя ответного негатива. Разумная осторожность в словах и действиях для купирования конфликта на ранних этапах, предпочтительней переживаний, связанных с правовой защитой своих действий. При этом необходимо строго соблюдать субординацию, не допускать "панибратства" с пациентами;

9.6. с коллегами отношения должны быть корректными, обращения к ним в присутствии пациента и его родственников - по имени-отчеству;

9.7. обязательным для каждого медицинского работника является неразглашение врачебной тайны;

9.8. медицинские работники должны помнить, что пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья.

## **10. Особенности медицинской этики и деонтологии врача:**

10.1. Эффективный медицинский коллектив должен представлять собой группу взаимосвязанных и взаимодействующих специалистов различных специальностей, работающих для достижения определенной цели: сохранение жизни человека и восстановление здоровья;

10.2. Каждый врач должен систематически профессионально совершенствоваться. Своим поведением и отношением к окружающим, исполнением своих обязанностей врач должен быть хорошим примером для молодых специалистов, среднего и младшего медицинского персонала, студентов;

10.3. Уважительное отношение к человеческой жизни и здоровью со стороны врача должно проявляться в его образе жизни;

## **11. Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач**

11.1. уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, не доводить противоречия до конфликта;

11.2. нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии пациента замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача;



11.3. врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать;

11.4. быть благодарным к тем, кто научил профессии врача и помогает в работе, самому помогать коллегам;

11.5. оказывать помощь своим коллегам в сохранении и восстановлении их профессиональной репутации, если это не противоречит закону;

11.6. общаться с коллегами, руководством, пациентами и их родственниками на равных, не принижая и не возвышая свое положение;

11.7. уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;

11.8. врач получает информированное добровольное согласие пациента на лечение при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями);

11.9. недопустима выплата врачом комиссионных за направление к нему пациента либо получение платы или иного вознаграждения из любого источника за направление пациента в определенное лечебное учреждение, к определенному специалисту или назначение определенного вида лечения без достаточных медицинских оснований;

11.10. публикации медицинского характера, выступления на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, саморекламы;

11.11. при совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление вредных последствий, не дожидаясь указаний на это;

11.12. не поддаваться давлению пациента, его родственников о назначении ему лечения, внеочередного оказания медицинской помощи, если для этого отсутствуют объективные медицинские и социальные причины;

11.13. осуществлять врачебную практику только под собственной фамилией, не используя псевдоним и не указывая не присвоенных официально титулов, степеней, званий.

## **12. Особенности медицинской этики и деонтологии среднего и младшего медицинского персонала**

12.1. основой медицинского персонала является доброе отношение к жизни, внимание и уважение к человеческой личности, стремление оказывать помощь другим людям из сострадания;

12.2. средний и младший медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями не может давать никаких рекомендаций пациентам и их родственникам: по приему у тех или иных лекарственных препаратов личной гигиене, способам выполнения рекомендаций врача и др.

12.3. основные этические принципы, которых должен придерживаться каждый работник, занимающий должность среднего и младшего медицинского персонала:

12.3.1. знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности;

12.3.2. не подвергать пациента неоправданному риску;

12.3.3. выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов, возможных



добровольных подарков или официальной оплаты услуг;

12.3.4. стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача;

12.3.5. не перекладывать свои обязанности на коллег;

12.3.6. приветствуется при обоюдном согласии дружеское общение с коллегами и пациентами, при этом необходимо избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений

12.3.7. недопустимо обращаться к пациентам на "ты" и вместо имени, отчества или фамилии говорить "больной" и "больная"; обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и больным, не создают обстановки взаимного доверия и уважения;

12.3.8. уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

### **13. Соблюдение принципов этики при получении и предоставлении информации**

13.1. За разглашение врачебной тайны законодательством установлена уголовная ответственность.

13.2. Требование сохранять врачебную тайну не относится к ситуациям, представляющим опасность для других людей: венерические заболевания, инфекционные, инфицирование вирусом иммунодефицита человека (ВИЧ), отравления и др. В этих случаях медработники обязаны немедленно информировать соответствующие организации.

13.3. При обращении к медицинскому (административному) работнику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций работник по согласованию с руководством, в рамках своей компетенции может:

- предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;
- проинформировать о положениях нормативно-правовых документов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;
- проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских центрах, технологиях лечения;
- предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую информацию по отделению, учреждению;
- предоставить информацию о применяемых в учреждении технологиях лечения.

13.4. Руководители МЦ несут персональную ответственность за хранение, передачу и безопасность конфиденциальной информации о сотрудниках и пациентах в соответствии с законодательством.

### **14. Соблюдение корпоративной этики**

14.1. В процессе общения с пациентами, коллегами и представителями внешних структур работник должен стремиться производить соответствующее профессиональное впечатление;

14.2. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники соблюдают следующие нормы и правила делового этикета:

14.2.1. внешний вид работника МЦ должен быть опрятным, следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать



чрезмерной жестикуляции;

14.2.2. работник МЦ обязан носить бэйдж с указанием структурного подразделения, фамилии, имени, отчества, и называть свое имя и отчество, когда его об этом спрашивают;

14.2.3. обращаться к руководителям и подчиненным на «Вы», по имени и отчеству;

14.2.4. строить свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности;

14.2.5. бережно относиться к имуществу МЦ и коллег по работе;

14.2.6. в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;

14.2.7. не демонстрировать плохое настроение, не проявлять несдержанность и агрессию;

14.2.8. не сквернословить, не применять нецензурные слова, сленговую речь;

14.2.9. хвалить коллег за хорошо выполненную работу, извиняться за свое некорректное поведение;

14.2.10. не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

14.3. Работникам медицинских центров рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

14.3.1. медицинская одежда должна быть всегда аккуратной, чистой, подогнанной по фигуре, в соответствии с единым стилем цвета в одежде;

14.3.2. при посещении столовой и выходе на улицу спецодежду следует снимать;

14.3.3. стиль деловой одежды административно-управленческого персонала должен быть консервативным и сдержанным, женщинам не следует носить броские украшения, джинсы, мини-юбки, сарафаны, топы и иную одежду, чрезмерно облегающую или открывающую спину, плечи, грудь, живот;

в одежде, макияже, маникюре избегать ярких и вызывающих цветов.

14.3.4. работник медицинских центров обязан соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону.

14.3.5. работник медицинских центров обязан начинать деловой телефонный звонок со слов приветствия и сообщения наименования медицинских центров, структурного подразделения, занимаемой должности и своих фамилии, имени, отчества. Ответы на телефонные звонки и обращения граждан работник должны быть даны в вежливой (корректной) форме;

14.3.6. по желанию обратившегося лица ему должны быть сообщены способы получения информации по общим вопросам предоставления медицинских услуг — по правилам приема вызова, госпитализации в стационар, график работы, адрес медицинских центров (при необходимости — маршрут проезда).

14.3.7. время разговора не должно превышать 5-10 минут. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

14.3.8. информация, предоставляемая работником МЦ по телефону, должна быть максимально краткой и сжатой. Недопустимо длительно занимать телефонную линию, просматривая папки, консультируясь с коллегами или в поиске информации в компьютере. В случае необходимости работнику медицинских центров следует сделать повторный звонок после подготовки запрашиваемой информации. Не допустимо звонить в рабочее время со стационарного телефона по личным вопросам, за исключением крайней необходимости, при этом быть предельно кратким.



14.3.9. при невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

14.3.10. если поступает служебный звонок по внутреннему телефону, работник называет свое подразделение, должность и представляется.

14.3.11. при участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить беззвучный режим.

14.3.12. работник МЦ должен проявлять уважение к старшим по возрасту, непосредственному руководителю, руководству медицинских центров и представителям органов исполнительной власти.

14.3.13. всегда необходимо приветствовать должностных лиц внешних структур, интересоваться целью рабочего визита, предлагать свою помощь и участие.

14.3.14. в обыденной жизни важно в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия.

14.3.15. приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность.

## **15. Деятельность персонала вне медицинских центров**

15.1. запрещается ношение форменной одежды МЦ вне рабочего времени;

15.2. запрещается передача информации о работе МЦ в любой форме представителям средств массовой информации без согласования с администрацией станции.

15.3. контакт с представителями средств массовой информации с целью передачи информации о деятельности МЦ должен осуществляться только в присутствии руководителя или его заместителя.

## **16. Ответственность работника МЦ за исполнение Кодекса**

16.1. недобросовестное исполнение работником МЦ обязанностей или превышение предоставленных прав в зависимости от тяжести правонарушения, а также нарушение требований настоящего Положения могут быть квалифицированы как дисциплинарный проступок, административное правонарушение или преступление.

16.2. ответственность наступает в пределах и порядке, установленных действующим законодательством РК.

## **17. Заключительные положения**

Настоящий Кодекс является обязательным для соблюдения всех работников.