

Приложение к
приказу КГКП «Восточно-Казахстанский
областной психиатрический диспансер»
Управления здравоохранения Восточно-
Казахстанской области
от «21» ноября 2017 года № 227-п/а

КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
КГКП «Восточно-Казахстанский областной психиатрический диспансер»
Управления здравоохранения Восточно – Казахстанской области

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

ГЛАВА 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВРАЧЕЙ, СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА

ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Настоящий Кодекс деловой этики КГКП «Восточно-Казахстанский областной психиатрический диспансер» Управления здравоохранения Восточно-Казахстанской области (далее – «Кодекс») разработан в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами КГКП «Восточно-Казахстанский областной психиатрический диспансер» Управления здравоохранения Восточно-Казахстанской области (далее – «Диспансер») и представляет собой свод правил и принципов.

2. Кодекс является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия диспансера со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность диспансера и его работников.

3. Положения Кодекса распространяются на должностных лиц и на всех работников диспансера вне зависимости от занимаемой должности.

4. Исполнительный орган диспансера несет ответственность за создание условий открытости и ответственности, в которой Работники диспансера воздерживаются и активно реагируют на совершение незаконных действий.

5. Первейшей обязанностью каждого работника диспансера является следование этическим нормам, установленным в диспансере, и соблюдение моральных норм.

6. Для поддержания этических норм на должном уровне работники берут на себя ответственность за их соблюдение в диспансере и установление для себя самых высоких стандартов.

7. Целью Кодекса является:

1) закрепление основополагающих ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все должностные лица и работники диспансера в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях;

2) развитие единой корпоративной культуры в диспансере, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности;

3) единообразное понимание и исполнение норм Кодекса всеми работниками вне зависимости от занимаемой должности;

4) содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления диспансера и его успешному взаимодействию с заинтересованными лицами;

5) повышение и сохранение доверия к диспансеру со стороны государства и делового сообщества путем применения лучшей практики делового поведения.

8. Кодекс применяется вместе с иными внутренними документами диспансера и отражает деятельность должностных лиц и работников диспансера в части соблюдения норм и принципов деловой этики и делового поведения.

9. Перечень указанных в Кодексе норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен руководителем диспансера в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

10. Все должностные лица, работники диспансера имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение. Если будет установлено, что какое-либо должностное лицо или работник притесняет, или относится с пристрастием к другому работнику, то в отношении него диспансером будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

11. Диспансер ценит в своих работниках и их работе:

- 1) ориентированность на достижение стратегических целей диспансера;
- 2) профессионализм и стремление к повышению своего профессионального уровня;
- 3) инициативность, активность при исполнении должностных обязанностей;
- 4) дисциплинированность и ответственность;
- 5) взаимную поддержку между работниками;
- 6) оказание содействия молодым специалистам диспансера.

12. Деятельность диспансера основана на отношениях, которые построены на соблюдении требований деловой этики и правил поведения. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

13. В Кодексе используются следующие понятия и термины:

«**Деловая этика**» - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности диспансер, его должностные лица и работники;

«**Заинтересованное лицо**» - это физическое или юридическое лицо, с которым диспансер вступил или намерен вступить в договорные отношения, а также лица причастные к сделкам, связанным с диспансером.

«**Законодательство**» - совокупность нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке;

«**Конфликт интересов**» - ситуация, при которой происходит столкновение личных интересов работника диспансера его обязанностей по отношению к диспансеру и в которой личная заинтересованность работника влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение им своих должностных обязанностей;

«**Корпоративная культура**» - специфические для диспансера ценности и принципы, этические нормы деловых взаимоотношений, нормы поведения.

Омбудсмен – лицо, способствующее внедрению, соблюдению и разъяснению в диспансере деловой этики, а также выявлению нарушений норм действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов диспансера.

Функции Омбудсмена возлагаются решением руководителя на лицо из числа работников диспансера.

Социальная ответственность - выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам диспансера, государства и общества;

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с диспансером и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

Урегулирование корпоративных конфликтов – осуществление комплекса процедур, направленных на предупреждение или разрешение корпоративных конфликтов.

ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

14. Диспансер принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с работниками диспансера, партнерами, другими заинтересованными лицами и обществом в целом, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются работники.

15. основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность диспансера, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

16. **Основополагающие корпоративные принципы** диспансера:

1) Компетентность и профессионализм - работники, диспансера должны обладать соответствующим образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. Диспансер создает для своих работников условия для повышения уровня профессиональных знаний и навыков, реализации профессиональных, творческих способностей, развития потенциала и возможности карьерного роста.

2) Патриотизм - возложение на диспансер высокого доверия со стороны государства, где его социальная ответственность порождает чувство патриотизма и стремление способствовать развитию системы здравоохранения.

3) Прозрачность - диспансер стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации о диспансере, его достижениях и результатах его деятельности. Диспансер стремится честно, своевременно информировать работников, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с **действующим законодательством Республики Казахстан**. В тоже время, диспансер следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайны.

4) Ответственность и добросовестность - диспансер ответственно и добросовестно относится к взятым обязательствам, установленным требованиями **действующего законодательства Республики Казахстан**, договорным отношениям, обычаям делового оборота и морально - нравственным принципам. Диспансер осознает свою социальную ответственность перед государством и обществом.

5) Честность и порядочность - основа деятельности диспансера и его деловой репутации. Диспансер не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления - не совместимы со статусом работника диспансера.

6) Уважение личности - основной принцип, которым должен руководствоваться работник диспансера, независимо от его должности, места работы, выполняемых служебных и трудовых обязанностей. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для должностных лиц в отношении работников, так и для работников в отношении должностных лиц.

ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

3.1. Должностные лица и работники диспансера

17. Должностные лица и работники диспансера должны:

1) уважительно относиться к государственным символам Республики Казахстан;

2) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

3) прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу диспансера, рационально и эффективно использовать его;

4) своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;

5) быть вежливыми и корректными;

6) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;

7) оказывать поддержку и помощь коллегам;

8) быть внимательными к чужому мнению;

9) обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;

10) не скрывать/ признавать свои ошибки;

11) вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношениях других;

12) не допускать высказываний личного субъективного мнения относительно других работников и не давать личностные оценки правильности или неправильности действий других работников;

13) своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности с учетом требований внутренних документов диспансера;

14) не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени диспансера без прямо предоставленных полномочий или прямого поручения должностных лиц диспансера;

15) проявлять уважение и бережно относиться к окружающей среде;

16) внимательно изучить, понять и добросовестно следовать требованиям Кодекса и в случае согласия заполнить соответствующую форму - подтверждение (приложение к настоящему Кодексу);

17) нести ответственность за принятые на себя обязательства;

18) при исполнении должностных обязанностей руководствоваться интересами диспансера, а не личными отношениями или персональной выгодой;

19) оказывать содействие при проведении расследований по вопросам нарушения принципов деловой этики и правил поведения;

20) поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, а также хранить все рабочие материалы в надлежащем состоянии.

18. Должностные лица диспансера обязаны:

1) принимать управленческие решения на принципах прозрачности и беспристрастности с учетом основополагающих ценностей и принципов Кодекса;

2) нести предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами диспансера ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними;

3) личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса и поощрять их соблюдение;

4) уделять время созданию корпоративного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами диспансера;

5) ставить четкие задачи работникам и при необходимости, сопровождающиеся максимально точными инструкциями;

6) обеспечить открытый и постоянный доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своей работы;

7) консультировать и наставлять работников;

8) не допускать принижения статуса работника диспансера, ни при каких условиях.

19. Должностные лица и работники диспансера за исполнение своих функциональных обязанностей не вправе принимать:

1) вознаграждение от юридических и физических лиц в виде денег, услуг и в иных формах;

2) подарки или услуги от юридических и физических лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

20. Администрация диспансера должна создавать такие условия работы в диспансере, которые исключают агрессию, дискриминацию, запугивание и устрашение. Любой работник, столкнувшийся с подобным явлением, имеет право сообщать об этом своему непосредственному руководителю или Омбудсмену, для разрешения подобных конфликтов.

3.4. Взаимоотношения общества с диспансером

21. Общество осуществляет взаимоотношения с диспансером в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, Уставом, настоящим Кодексом, внутренними документами диспансера, соглашениями, а также иными документами.

3.5. Общественность

22. Диспансер осознает свою социальную ответственность перед обществом.

23. Диспансер рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

24. Диспансер стремится:

1) оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов;

2) служить обществу, поддерживать программы, направленные на повышение уровня профессиональных знаний и образования, других социальных программ;

3) создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно;

4) к установлению конструктивных отношений с организациями в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

25. Диспансер берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

26. Диспансер поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

27. Диспансер содействует развитию системы образования, науки, культуры, искусства, просвещения, а также духовному развитию личности.

ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

28. Должностные лица и работники диспансера не должны использовать диспансер, его репутацию, коммерческую и служебную тайны с целью личного обогащения или обогащения других лиц.

29. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов диспансера, его должностных лиц, работников. Все должностные лица и работники диспансера несут ответственность за принятие прозрачных, своевременных и адекватных решений, свободных от конфликта интересов.

30. Деловое поведение должностных лиц и работников диспансера во взаимоотношениях с подчиненными, партнерами, конкурентами, исключает противопоставление одних другим и предполагает:

- 1) непредвзятость и доброжелательность;
- 2) отказ от использования непроверенной информации;
- 3) неразглашение информации, относящейся к коммерческой и служебной тайнам диспансера;
- 4) верность своему слову;
- 5) целеустремленность, при соблюдении моральных ценностей;
- 6) поддержание собственной деловой репутации, отказ от участия в распространении, напрямую либо через третьих лиц, заведомо ложной и непроверенной информации;
- 7) в ситуации конфликта интересов - достижение разрешения споров путем переговоров.

31. **«Конфиденциальной информацией диспансера»** - признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, внутренними документами диспансера. Работники диспансера должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации третьим лицам и иным работникам, не имеющим право доступа к ней, а также не допускать потери или уничтожения данных.

32. Должностным лицам и работникам диспансера запрещается разглашать коммерческую и служебную тайны, за исключением случаев, когда требование о предоставлении данной информации установлено внутренними документами диспансера, а также использовать информацию в личных целях.

33. Должностные лица и работники диспансера должны строго придерживаться требований внутренних документов диспансера, при работе с конфиденциальной информацией.

34. Диспансер прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны заинтересованных лиц, так и со стороны должностных лиц и работников диспансера.

Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на должностных лиц диспансера.

Работники диспансера обязаны доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений.

35. Должностные лица и работники диспансера должны вносить вклад в развитие корпоративной культуры диспансера, соблюдая и понимая требования настоящего Кодекса и предупреждая его нарушение.

Должностные лица и работники диспансера должны формировать корпоративный дух и поддерживать соблюдение требований Кодекса собственным примером.

5.1. Внешний вид и этика ведения переговоров

36. Должностные лица и работники диспансера должны строго придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви, прически в период исполнения служебных обязанностей.

37. В диспансере установлены требования к соблюдению определенной формы.

38. Медицинская этика требует от медицинского работника не только соблюдения правил личной гигиены, но и приличия. Одежда должна быть не только чистой, но и удобной для выполнения работы. Она не должна раздражать больных чрезмерной яркостью или вычурным покроем.

39. Духи или одеколон нужно употреблять в умеренном количестве, и только те, которые не обладают резким запахом. Скромность и умеренность в употреблении косметики и ношении различных украшений диктуются самим характером деятельности медицинского работника.

40. Умение должностных лиц и работников вести переговоры с другими работниками и деловыми партнерами, в том числе по телефону, способствует созданию благоприятного впечатления о диспансере в целом. Должностные лица и работники диспансера должны корректно и уважительно разговаривать во время ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

41. Отвечая на внутренний или внешний звонок, необходимо быть предельно вежливым и доброжелательным, давать четкую и полную информацию. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться другие работники и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать их внимания громким разговором.

42. При участии в совещании, необходимо выключать сотовые телефоны либо установить их на беззвучный режим.

5.2. Корпоративные праздники

43. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе.

44. Все должностные лица и работники диспансера могут принимать участие в корпоративных развлекательных либо спортивных мероприятиях. Так же могут сами вносить предложения по проведению мероприятий, целью которых будет повышение корпоративного духа среди работников.

45. К традиционным корпоративным праздникам относятся – День рождения диспансера, Новый год, Международный женский день, День медицинского работника, День Конституции Республики Казахстан, День Независимости Республики Казахстан и другие официальные праздники, предусмотренные действующим законодательством Республики Казахстан.

46. Внутри диспансера все работники собираются в конференц-зале или в ином месте на территории диспансера, представители руководства диспансера выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся в работе работников грамотами, подарками и т.д.

47. В случае празднования коллектив может выезжать за город, на природу, где структурными подразделениями готовятся музыкальные номера, танцы, игры. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются члены семьи работников.

5.3. Безопасность, охрана труда и защита окружающей среды

48. Диспансер обеспечивает безопасность условий труда для своих работников, соблюдает охрану и защиту окружающей среды, обеспечивает соответствие деятельности требованиям действующего законодательства Республики Казахстан в этой области. Должностные лица и работники диспансера обязаны неукоснительно следовать стандартам и правилам в области техники безопасности и охраны труда.

5.4. Связь с общественностью

49. Диспансер следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. Диспансер не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях должностных лиц, в своих информационных материалах и т.д.

50. Правом публично выступать, комментировать события диспансера или делать какие-либо заявления от имени диспансера в средствах массовой информации, включая Интернет, обладают только уполномоченные на это должностные лица и работники диспансера.

51. При выступлении от имени диспансера должностные лица и работники обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

52. Должностным лицам и работникам диспансера не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности диспансера в общем, если оно:

- 1) не соответствует основным направлениям деятельности диспансера;
- 2) раскрывает конфиденциальную информацию;
- 3) содержит неэтичные высказывания в адрес должностных лиц диспансера.

ГЛАВА 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВРАЧЕЙ, СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА

6.1. Взаимоотношения врача с пациентом

53. Врач должен уважать права пациента. Принимая профессиональные решения, врач должен исходить из соображений блага для пациента.

54. Врач не должен получать вознаграждение 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.

55. Врач не должен выполнять действие, способное ухудшить физическое или психическое состояние пациента.

56. Профессиональное заключение врача о состоянии здоровья пациента должно основываться исключительно на результатах медицинского обследования и (или) проведенного лечения.

57. С целью сохранения здоровья и жизни пациента врач должен использовать свой профессиональный опыт и потенциал. Если необходимое обследование или лечение, выходит за уровень возможностей, он должен обратиться к более компетентным коллегам.

58. Врач должен обеспечить конфиденциальность информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, которые составляют врачебную тайну.

59. Только лечащий врач имеет право информировать родственников о состоянии здоровья пациента.

60. Врач не должен подвергать пациента неоправданному риску, а также использовать свои знания в негуманных целях.

61. Врач может отказаться от лечения пациента, когда между врачом и им нет взаимного доверия, если врач некомпетентен или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями и опытом, за исключением случаев неотложной помощи, когда врач обязан предпринять меры, не усугубляющие состояние пациента. В подобных случаях врач должен порекомендовать пациенту другого специалиста.

62. Врач должен уважать право пациента на выбор врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер.

63. При лечении ребенка врач обязан предоставлять полную информацию его родителям или опекунам, получить их согласие на применение того или иного метода лечения или лекарственного средства.

64. Врач должен уважать честь и достоинство пациента и его семьи, относиться к нему и его семье доброжелательно.

65. Врач не должен пропагандировать и применять оккультно-мистические и религиозные методы лечения, а также методы лечения нетрадиционной медицины.

66. Если пациент не способен выразить свое согласие, его должен выразить законный представитель или лицо, постоянно опекающее пациента.

67. Пациент имеет право на информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии здоровья. По требованию пациента врач обязан предоставить ему полную информацию о состоянии его здоровья.

68. Врач должен осознавать и признавать право пациента на альтернативное профессиональное мнение о его заболевании (диагнозе), полученное от других специалистов.

69. Врач не должен препятствовать решению пациента о получении консультации другого специалиста.

70. При совершении ошибки или развития в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, в необходимых случаях-руководство, старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление последствий, не дожидаясь указаний на это.

71. Врач не должен принимать профессиональное решение для личного обогащения и материальной выгоды.

72. Врач не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов, за назначение предлагаемых ими лекарств.

73. Врач должен при назначении лекарств строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента.

74. Врач должен оказывать медицинскую помощь пациенту независимо от возраста, материального положения, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального происхождения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов.

75. Врач вправе выдать врачебные справки только в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, нормативно-методическими и внутренними документами диспансера.

76. Лечащий врач несет ответственность за процесс лечения пациента.

77. Заведующие отделений обязаны заботиться о повышении профессиональной квалификации своих подчиненных.

6.2. Взаимоотношение врачей

78. Врачи обязаны с уважением относиться друг к другу, а также к другому медицинскому и вспомогательному персоналу, соблюдать профессиональную этику и с уважением относиться к выбору пациентом лечащего врача или медицинской организации.

79. Врачи, обучающие студентов и молодых специалистов, своим поведением, отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером и демонстрировать приверженность настоящему Кодексу.

80. Врачи должны пропагандировать здоровый образ жизни, через средства массовой информации, быть примером для молодых специалистов и соблюдать общественные и профессиональные этические нормы.

81. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, сделаны в неоскорбительной форме, желательно в личной беседе.

82. Врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать.

83. Врачи могут давать советы и оказывать помощь в трудных клинических случаях менее опытным коллегам в корректной форме.

84. В процессе лечения лечащий врач может принять рекомендации коллег или отказаться от них с обоснованием и предоставлением аргументов и доводов для отказа на основе доказательной медицины.

6.3. Взаимоотношение врача со средним медицинским персоналом

85. Врачи должны с уважением относиться к среднему медицинскому персоналу, не допускать игнорирования его мнения по состоянию здоровья пациента и назначенному лечению. В случае если средним медицинским персоналом при проведении назначенных процедур допускаются ошибки, врачи должны делать замечания в доброжелательной и корректной форме и не в присутствии пациентов.

86. Средний медицинский персонал вправе получить пояснение у врача по не ясным записям в истории болезни, листе назначения и т.д. и при необходимости указывать на несоответствие информации.

87. Средний медицинский персонал должен знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов.

88. Средний медицинский персонал может обратиться к врачу за советом во всех сложных случаях диагностики и лечения.

89. Средний медицинский персонал не должен пренебрежительно высказываться о врачах, распространять слухи и сплетни о «врачебных ошибках» или неправильно назначенном лечении.

90. Врач должен налаживать и укреплять уважительное отношение к среднему медицинскому персоналу и не должен относиться к ним с позиции собственного превосходства.

91. Врач может содействовать повышению профессиональных знаний и навыков среднего медицинского персонала.

92. Средний медицинский персонал должен избегать вредных привычек и не допускать исполнения обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, соблюдать правила личной гигиены.

6.4. Взаимоотношение среднего медицинского персонала с пациентом.

93. Запрещается в присутствии пациента обсуждать поставленный диагноз, подвергать сомнению правильность проводимого лечения, а также обсуждать заболевания соседей по палате.

94. Перед тяжелыми болезненными процедурами средний медицинский персонал должен разъяснить в доступной форме значение, необходимость их для успешного лечения и снять психоэмоциональное напряжение.

95. Средний медицинский персонал должен сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность при выполнении лечебных процедур и своих функциональных обязанностей.

96. Средний медицинский персонал, ухаживающий за тяжелобольными пациентами, должен разъяснять правильность выполнения процедур.

97. Средний медицинский персонал должен беседовать только в пределах своей компетенции (не имеет право рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания).

98. Средний медицинский персонал должен выполнять врачебные назначения своевременно и профессионально.
99. Средний медицинский персонал должен немедленно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии пациента.
100. Средний медицинский персонал должен выяснить в тактичной форме все нюансы при возникновении сомнений в процессе выполнения врачебных назначений в отсутствие пациента.
101. Более опытные работники среднего медицинского персонала могут делиться своим опытом с менее опытными работниками среднего медицинского персонала.
102. Средний медицинский персонал должен оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения, или других различий.
103. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента на участие в планировании и проведении лечения.
104. Средний медицинский персонал не должен проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение или унижительное обращение к пациентам.
105. Средний медицинский персонал не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения.
106. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам, средний медицинский персонал должен руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.
107. Средний медицинский персонал не должен безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся нанести вред пациенту.
108. Производя медицинские вмешательства, чреватые риском, средний медицинский персонал обязан предусмотреть меры безопасности, снижения риска возникновения угрожающих жизни и здоровью пациента осложнений.
109. Средний медицинский персонал может информировать родственников пациента о состоянии здоровья только по согласованию с лечащим врачом.
110. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента или его законного представителя (при лечении несовершеннолетнего и граждан, признанных судом недееспособными) соглашаться на любое медицинское вмешательство или отказаться от него.
111. Средний медицинский персонал в меру своей квалификации должен разъяснить пациенту последствия отказа от медицинской процедуры.
112. Средний медицинский персонал должен сохранять в тайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

113. Средний медицинский персонал не вправе распространять конфиденциальную информацию о клиентах, в каком бы виде она ни хранилась.

114. Средний медицинский персонал может при необходимости помогать коллегам, а также оказывать содействие в лечебном процессе.

115. Средний медицинский персонал должен помогать пациенту выполнять программу лечения, назначенную лечащим врачом.

116. Средний медицинский персонал должен постоянно повышать свою квалификацию.

6.5. Младший медицинский персонал

117. Старшая медицинская сестра/Главная медицинская сестра контролирует работу младшего медицинского персонала и должна вести повседневную воспитательную работу.

118. Старшая медицинская сестра/Главная медицинская сестра несет ответственность за качество работы младшего медицинского персонала, культуру обслуживания пациентов, уют, чистоту и порядок в диспансере.

119. Младший медицинский персонал должен выполнять свои функциональные обязанности качественно, соблюдать деловую субординацию и правила служебной дисциплины.

120. Работники младшего медицинского персонала должны выглядеть опрятно и соблюдать правила личной гигиены.

121. Работники младшего медицинского персонала должны пройти инструктаж по правилам поведения в условиях диспансера и обращения с другими лицами.

122. Младший медицинский персонал все служебные вопросы должен решать со Старшей медицинской сестрой/Главной медицинской сестрой.

123. Младший медицинский персонал не должен выяснять отношения с коллегами в присутствии пациента.

6.6. Раскрытие информации медицинскими работниками

124. Медицинская информация о пациенте может быть раскрыта:

- 1) по письменному согласию пациента;
- 2) по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры и суда;
- 3) если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента и (или) других лиц;
- 4) в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

125. Должностные лица и работники диспансера, имеющие право доступа к медицинской информации, касающейся пациентов, в процессе обучения студентов и повышения квалификации врачей обязаны обеспечить конфиденциальность указанной информации.

126. Публикации медицинского характера, выступления врачей на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и

телевидении должны быть безупречными в этическом плане, также ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и т.д.

127. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал имеют право, в рамках своей компетенции:

- 1) предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;
- 2) проинформировать о положениях нормативно-правовых документов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;
- 3) проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения;
- 4) предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую информацию по отделению;
- 5) предоставить информацию о применяемых в отделении технологиях лечения;
- 6) предоставить информацию санитарно-эпидемиологического характера.

128. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал не имеют права:

- 1) предоставлять информацию о пациентах, в том числе, которые умерли;
- 2) подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;
- 3) предоставлять фото-видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА

129. Институт Омбудсмeна в Обществе/Организации создается в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых Единственным акционером, Советом директоров и Правлением Общества/Организации в целях:

- 1) обеспечения соблюдения органами и должностными лицами Общества/Организации настоящего Кодекса;
- 2) усиления мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

130. Основными функциями Омбудсмeна являются сбор сведений о несоблюдении положений Кодекса, консультация должностных лиц и работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании.

7.1. Права и обязанности Омбудсмeнa

131. Омбудсмен вправе:

1) инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений Кодекса, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

2) обращаться лично к работникам, должностным лицам по вопросам несоблюдения Кодекса;

3) давать работникам, должностным лицам разъяснения и толкование положений Кодекса.

132. Омбудсмен обязан:

1) участвовать при рассмотрении вопросов в отношении несоблюдения Кодекса;

2) вести учет обращений работников, должностных лиц, а также деловых партнеров и заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;

3) в течение 5 (пяти) рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам диспансера, в случае их обращения;

4) соблюдать независимость и непредвзятость при участии в рассмотрении споров по вопросам не соблюдения Кодекса;

5) обеспечить анонимность работника, должностного лица, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным);

6) предоставлять на рассмотрение руководителя диспансера отчет о соблюдении требований Кодекса, который включает сведения об обращениях по вопросам несоблюдения положений Кодекса.

7.2. Порядок сбора и рассмотрения сведений о нарушении Кодекса деловой этики и иных внутренних документов диспансера

133. В случае выявления нарушения должностными лицами и работниками диспансера утвержденных норм деловой этики, норм действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов диспансера, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятие решения в надлежащие органы, к компетенции которых относится разрешение таких обращений, по существу.

134. Заинтересованные лица могут сообщать своему непосредственному руководителю или Омбудсмену, о незаконных и неэтичных действиях должностных лиц и работников диспансера.

135. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) разъяснять способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушения норм деловой этики и принятых в нарушении норм деловой этики решений и/или действий (бездействия);

2) передать обращение в надлежащие органы, к компетенции которых относится разрешение таких обращений, по существу.

136. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом обратившемуся лицу в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения.

137. Должностные лица и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса, норм действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов. Права обратившегося лица не должны ущемляться.

138. В полномочия Омбудсмeна не входит проведение служебного расследования.

139. Омбудсменом ежегодно подготавливается отчет по обращениям по вопросам корпоративной этики, который предоставляется в установленном порядке руководителю диспансера для вынесения на рассмотрение на общем собрании коллектива в срок не позднее первого числа второго месяца, следующего за отчетным годом.

7.3. Контрольные меры

140. Должностные лица и работники обязаны строго придерживаться требований Кодекса и сообщать в письменной форме о любых нарушениях требований Кодекса. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав должностных лиц и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов диспансера.

141. Должностные лица диспансера для достижения стратегических целей диспансера принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

142. Омбудсмен диспансера согласно своей компетенции, обязан реагировать на проблемы, связанные с нарушением требований Кодекса, посредством проведения консультаций с соответствующими структурными подразделениями с предоставлением им необходимых сведений. Действия по даче консультаций может быть оформлено, в письменном виде.

143. По вопросам касательно разъяснений требований Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений требований Кодекса, коррупционных и других противоправных действий должностные лица и работники диспансера, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться к Омбудсмену.

144. От работника требуется точное описание всех инцидентов и причин, относящихся к конфликтам интересов, нарушения действующего законодательства Республики Казахстан и внутренних документов. В данном контексте докладывающий работник не должен считаться разрушителем взаимного доверия. Это является проявлением лояльности работника по отношению к диспансеру и не является подрывом солидарности в диспансере. Работник обязан сообщать достоверные и точные сведения, и не должен

скрывать подозрительные факты или обстоятельства, и признаки любых незаконных действий такого рода.

ГЛАВА 8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

145. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников диспансера. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет ответственность в установленном законодательством порядке.

146. Руководитель диспансера в целях актуализации и совершенствования пересматривает и совершенствует требования настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения с учетом предложений и рекомендаций.

**Приложение к настоящему
Кодексу деловой этики**

Форма-подтверждение

Используйте данную форму для того, чтобы подтвердить, что Вы внимательно изучили, поняли и обязуетесь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным настоящим Кодексом деловой этики КГКП «Восточно-Казахстанский областной психиатрический диспансер» Управления здравоохранения Восточно-Казахстанской области.

Заполненная и подписанная форма-подтверждение с момента начала исполнения трудовых и/или должностных обязанностей в диспансере в течение срока исполнения трудовых обязанностей в диспансере хранится в личном деле каждого работника диспансера.

Подтверждение

(Пожалуйста, заполните настоящую форму, отметив соответствующие ячейки, подпишите и направьте в структурное подразделение, курирующее кадровую работу).

1.	Я подтверждаю и согласен с тем, что изучил и понял Кодекс деловой этики диспансера
2.	Я обязуюсь добросовестно следовать принципам деловой этики и правилам поведения, установленным Кодексом деловой этики диспансера

Ф.И.О. _____

Подпись _____

Дата «__» _____ 20__ г.