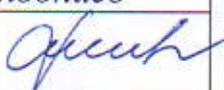
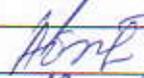
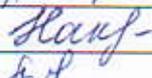


	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 1 из 17

Наименование структурного подразделения:	Отдел организационно-правовой работы и информационных технологий		
Название документа:	Этический кодекс		
Утвержден:	Приказом директора № 01-23 от «04» января 2023 г.		
Разработчик:	Должность	ФИО	подпись
	Руководитель отдела ОПР и ИТ	Биболова Б.Д.	
Согласовано:	Заместитель директора по ЛПР	Броска Л.П.	
	Руководитель по финансовой и экономической работе	Исабекова М.К.	
	Руководитель отдела HR	Абылгазинова М.Х.	
	Руководитель СВМА	Накенова Ш.Т.	
	Руководитель по стратегии	Сәрсембайқызы Г.	
Дата согласования:	04.01.2023 год		
Ответственный за исполнение:			
Дата введения в действие:	04.01.2023 год		
Срок действия: 3 года	Копия № <u>    </u> /  подпись Биболова Б.Д.		

г. Астана  
2023 г.

Запрещается несанкционированное ксерокопирование документа

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 2 из 17

№ п/п	Содержание	Стр.
1	Назначение	3
2	Область применения	3
3	Термины и определения	3
4	Сокращения и обозначения	4
5	Ссылки на документы	4
6	Ответственность	5
7	Цель Этического Кодекса	5
8	Ценности и принципы Этического Кодекса	6
9	Соблюдение законности персоналом Поликлиники №8 и его ответственность	7
10	Общие нормы и правила служебного поведения персонала	7
11	Деловой этикет	10
12	Особенности медицинской этики и деонтологии врачебного персонала	11
13	Правила по выявлению, регистрации, анализу (рассмотрению) и принятию мер по фактам нарушения Этических норм	15
	Приложения	
	Приложение А Лист ознакомления	21
	Приложение Б Лист регистрации изменений	22

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 3 из 17

## 1 Назначение

1.1 Этический Кодекс ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата г. Астаны (далее – Поликлиника) является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов поведения работника при осуществлении профессиональной медицинской и педагогической деятельности.

1.2 Принципы этической деятельности помогают медицинским работникам, персоналу, пациентам разрешать этически-сложные вопросы в ходе оказания амбулаторно-поликлинической помощи, такие как разногласия между персоналом, между пациентами и медицинскими работниками, относительно тактики оказания медицинских услуг.

1.4 Настоящий Кодекс основан на Конституции Республики Казахстан, Кодексе Республики Казахстан от 07 июля 2020 года № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения» и иных нормативных правовых актов Республики Казахстан, а также на общепризнанных нравственных принципах и нормах общества и государства.

## 2 Область применения

Настоящий Кодекс применяется ко всем сотрудникам Поликлиники и входит в комплект документации.

## 3 Термины и определения

Информированное согласие	процедура письменного добровольного подтверждения лицом своего согласия на получение медицинской помощи и (или) участие в конкретном исследовании после получения информации обо всех значимых для принятия им решения аспектах медицинской помощи и (или) исследования.
Конфликт интересов	противоречие между личными интересами должностных лиц и работников и их должностными полномочиями, при котором личные интересы указанных лиц могут привести к неисполнению и (или) ненадлежащему исполнению ими своих должностных обязанностей.
Медицинская информация	информация о пациентах и заболеваниях, возникающая в процессе оказания медицинской помощи и отраженная в медицинских документах и медицинских информационных системах, а также информация по вопросам здравоохранения
Медицинские услуги	действия субъектов здравоохранения, имеющие профилактическую, диагностическую, лечебную, реабилитационную и паллиативную направленность по отношению к конкретному человеку

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 4 из 17

Медицинский работник	физическое лицо, имеющее профессиональное медицинское образование и осуществляющее медицинскую деятельность
Пациент	физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг независимо от наличия или отсутствия у него заболевания или состояния, требующего оказания медицинской помощи (п.206 статья 1 Кодекса РК “О здоровье народа и системе здравоохранения”).
Солидарная ответственность за здоровье	разделение ответственности между участниками общества: государством, работодателем и самим гражданином за сохранение и укрепление индивидуального и общественного здоровья, снижение рисков возникновения заболевания
Тайна медицинского работника	Персональные медицинские данные, информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья лица, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, составляют тайну медицинского работника (п.1 статья 273 Кодекса РК “О здоровье народа и системе здравоохранения”).
Этика (греч. ethika, от ethos - обычай, нрав, характер)	философская дисциплина, изучающая мораль, нравственность
Этический кодекс	комплекс определенных норм, регулирующих взаимоотношения в организации с точки зрения медицинской этики и деонтологии

#### 4 Сокращения и обозначения

МЗ РК	Министерство здравоохранения Республики Казахстан
НПА	Нормативно-правовые акты.
РК	Республика Казахстан.
СППВЭ	Служба поддержки пациентов и внутренней экспертизы
ФИО	Фамилия, имя, отчество.

#### 5 Ссылки на документы

Закон Республики Казахстан №254-ІІ от 30.08.1995 года	Конституция Республики Казахстан
---	----------------------------------

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 5 из 17

Кодекс РК от 27.12.1994 года №268-ХІІІ	«Гражданский Кодекс Республики Казахстан»
Кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК	Трудовой Кодекс Республики Казахстан
Кодекс Республики Казахстан от 7 июля 2020 года № 360-VI	Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения»

## 6 Ответственность

6.1 Ответственность за утверждение Этического кодекса несет директор Поликлиники.

6.2 Ответственность за организацию обучения сотрудников Этическому кодексу несет руководитель отдела управления человеческими ресурсами (далее-ОУЧР) и юрист Поликлиники.

6.3 Этический кодекс распространяется на весь персонал Поликлиники.

6.4 Первейшей обязанностью каждого Работника Поликлиники является следование этическим нормам, установленным в поликлинике, и соблюдение моральных норм.

6.5 Ответственность за своевременное обеспечение работников специальной и санитарной одеждой, ношение возлагается на руководителей структурных подразделений и заместителей Директора Поликлиники.

6.6 Контроль за соблюдением правил служебной этики, требований к внешнему виду, специальной санитарной одежде сотрудников возлагается на руководителей структурных подразделений.

6.7 Все сотрудники Поликлиники несут ответственность за не выполнение требований настоящего Кодекса.

## 7 Цель Этического Кодекса

Целью настоящего Кодекса является установление этических норм и правил служебного поведения персонала, для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности, а также содействие укреплению авторитета персонала, повышение доверия граждан к Поликлинике, обеспечение единой нравственно-нормативной основы поведения работников Поликлиники.

Кодекс призван повысить эффективность выполнения персоналом Поликлиники своих должностных обязанностей.

Кодекс служит основой для формирования морали в сфере здравоохранения и для уважительного отношения пациентов к Поликлинике.

Знание и соблюдение персоналом настоящего Кодекса является одним из критериев оценки качества его профессиональной деятельности и служебного поведения.

Цели Этического Кодекса:

1) Закрепление основополагающих ценностей, принципов и правил которыми руководствуются все Должностные лица и Работники Поликлиники в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях.

2) Развитие единой Корпоративной культуры в Поликлинике, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности.

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 6 из 17</b>

3) Единообразное понимание и исполнение норм Кодекса всеми Работниками вне зависимости от занимаемой должности.

4) Содействие повышению эффективности механизмов корпоративного управления Поликлиники и его успешному взаимодействию с Заинтересованными лицами.

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

## 8 Ценности и принципы Этического Кодекса

8.1 Поликлиника принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с государственными органами, Должностными лицами и Работниками, партнерами, другими Заинтересованными лицами, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются Должностные лица и Работники Поликлиники.

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

8.3 Кодекс предназначен для применения в профессиональной деятельности работников, сфера профессиональной деятельности которых охватывает восстановление здоровья пациента.

**Миссия:** Оказание первичной медико-санитарной помощи населению, отвечающей потребностям пациента, на основе доказательной медицины, обеспечивающей качество, доступность, непрерывность и безопасность. Приоритетом нашей деятельности является профилактика заболеваний, пропаганда и формирование навыков здорового образа жизни, воспитание у населения сознательного отношения к своему здоровью.

**Видение:** Высокое качество квалифицированной медицинской помощи, основанное на реализации государственных программ в области здравоохранения путем внедрения комплексных принципов профилактики, диагностики, лечения и длительного наблюдения за здоровьем пациентов.

### **Наши ценности:**

1. Удовлетворение потребностей наших пациентов в достижении сохранения и улучшения оптимального уровня здоровья, путем формирования индивидуального подхода, внедрения доверительного принципа оказания медицинской помощи.

2. Стремление быть лидером в разработке и реализации комплексных программ длительного наблюдения за здоровьем пациентов, основанных на последних научных мировых и собственных достижениях.

3. Ответственность и лидерство руководства, направленные на непрерывное совершенствование системы менеджмента поликлиники.

4. Внедрение инновационных технологий, обеспечивающих высокую результативность и эффективность процессов деятельности поликлиники.

5. Формирование команды единомышленников, стабильно и преемственно осуществляющих их эффективную деятельность, способствующую профессиональному росту и раскрытию личностного потенциала каждого сотрудника, с благоприятным внутренним климатом.

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 7 из 17</b>

8.4 Руководство Поликлиники рассчитывает, что работник будет вкладывать все свои силы, знания и опыт в осуществляемую им профессиональную деятельность, беспристрастно и честно служить своему делу.

8.5 В своей деятельности работник Поликлиники руководствуется законодательством Республики Казахстан, в части прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, принципами гуманизма и милосердия.

## **9. Соблюдение законности персоналом Поликлиники и его ответственность**

9.1 Этический кодекс распространяется на весь персонал Поликлиники.

9.2 Каждый работник Поликлиники в своей деятельности обязан соблюдать Конституцию Республики Казахстан, Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» и иные нормативные правовые акты Республики Казахстан, руководствоваться настоящим Кодексом и принимать все необходимые меры по их соблюдению и выполнению.

9.3 Персонал Поликлиники несет ответственность перед пациентами и перед обществом за результаты своей деятельности в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

9.4 Персонал Поликлиники обязан противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан о противодействии коррупции.

9.5 Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, 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.

## **10. Общие нормы и правила служебного поведения персонала**

В служебном поведении персоналу Поликлиники необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью, и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

### **В повседневной деятельности сотрудники Поликлиники должны:**

- быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять толерантность в общении с гражданами и коллегами;
- оказывать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений, а также иных немедицинских факторов в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями согласно общепринятым медицинским стандартам ;
- беспристрастно анализировать как свои собственные ошибки, так и ошибки своих коллег;
- обеспечивать соблюдение и защиту прав, свобод и законных интересов граждан и пациентов;
- способствовать укреплению единства работников Поликлиники;
- неукоснительно соблюдать трудовую дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои служебные обязанности, эффективно использовать для этого

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 8 из 17</b>

свое рабочее время, бережно относиться к вверенной государственной собственности, имуществу;

- своим отношением к делу и личным поведением, способствовать созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в коллективе;
- не допускать и пресекать факты нарушения норм служебной этики со стороны других работников;
- соблюдать субординацию и деонтологию;
- не допускать использование служебной информации в корыстных целях;
- не допускать проявлений бюрократизма и волокиты при рассмотрении обращений, в установленные сроки принимать по ним необходимые меры;
- своими действиями и решениями не давать повода обоснованной критики со стороны общества, не допускать преследований за критику, терпимо относиться к ней, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности.

**В своей деятельности работники Поликлиники должны:**

- нести ответственность, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов;
- постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию;
- 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;
- своими действиями укреплять авторитет Поликлиники защищать ее интересы, не допускать дискредитации работников:
  - обеспечивать соблюдение и защиту прав, свобод и законных интересов пациентов;
  - способствовать укреплению единства работников Поликлиники;
  - прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, применять оптимальные и экономичные способы решения поставленных задач, бережно относиться к вверенной государственной собственности;
  - своим отношением к делу и личным поведением, способствовать созданию устойчивой и позитивной морально-психологической обстановки в коллективе;
  - придерживаться принятой формы в одежде в период исполнения служебных обязанностей;
  - поддерживать и принимать участие в общественных мероприятиях, особенно в пропаганде здорового образа жизни;
  - информировать пациента, старшего коллегу или руководителя подразделения, а при их отсутствии администрацию Поликлиники в случае допущения ошибки или возникновения в результате его действий непредвиденных осложнений, и немедленно направить свои действия на исправление негативных последствий, не ожидая указаний. При необходимости привлечь других специалистов, полностью проинформировав их о сути ошибки или о возникших осложнениях;
  - тщательным образом анализировать допущенные ошибки и обсуждать их с коллегами и руководством с целью предупреждения подобных случаев в практике других сотрудников;

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 9 из 17</b>

- сохранять трезвость и не находиться под воздействием каких-либо средств, вызывающих стойкое пристрастие к ним при выполнении должностных обязанностей;
- не допускать и пресекать факты нарушения норм служебной этики со стороны других работников;
- соблюдать субординацию и деонтологию;
- не допускать использование служебной информации в корыстных целях;
- не подвергать пациента неоправданному риску, а тем более использовать свои знания в негуманных целях, при выборе любого метода лечения, прежде всего руководствоваться заповедью "Nonnocere!" – Не навреди!;
- предпринимать меры, не усугубляющие состояние пациента в случае неотложной помощи, в иных случаях имеет право отказаться от лечения пациента, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями. В подобном случае врач предпринимает все меры к информированию об этом и порекомендовать пациенту компетентного специалиста;
- уважать право пациента на выбор специалиста и участие в принятии решений об оказываемой медицинской помощи, которое выражается пациентом в виде добровольного согласия при личном разговоре, являющееся осознанным, основанным на полной информации о методах лечения, о последствиях их применения, о возможных осложнениях, а также других альтернативных методах лечения. Проведение лечебных мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях угрозы для жизни и здоровья пациента и неспособности его адекватно оценивать ситуацию (данное решение принимается коллегиально). При лечении лиц, страдающих психическими заболеваниями, врач должен руководствоваться законодательством РК;
- предоставлять полную информацию пациенту, получить его добровольное согласие на применение того или иного метода лечения;
- своими действиями и решениями не давать повода обоснованной критики со стороны общества, не допускать преследований за критику, терпимо относиться к ней, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей профессиональной деятельности.

**Сотрудники Поликлиники должны:**

- исполнять качественно свои обязанности;
- выполнять своевременно распоряжения Директора Поликлиники и непосредственного руководителя;
- использовать эффективно свое рабочее время;
- соблюдать действующие санитарные нормы и правил, гигиену труда в части обеспечения санэпидблагополучия на объекте;
- нести персональную ответственность за жизнь, физическое и психическое здоровье пациентов;
- соблюдать этические нормы поведения на работе;
- быть внимательными и вежливыми с членами коллектива и пациентами;
- поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте, в служебных и иных помещениях.

**В помещениях Поликлиники запрещается:**

- находиться в верхней одежде и головных уборах;

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 10 из 17</b>

– разговаривать громко, спорить, смеяться, шуметь в коридорах при ходьбе и передвижениях (топот, стук каблуков и т.д.)

- курить на территории;
- распивать спиртные напитки;
- появляться на рабочем месте нетрезвом виде

1. В рабочее время телефонные сигналы (звонки) мобильных телефонов не должны издавать громкие звуки, мелодии и должны быть переведены на бесшумный режим, во время осуществления процедур и манипуляций – отключены.

2. Персоналу разрешается пользоваться телефонам (в рабочее время) только по служебной необходимости.

3. Личные вещи, предметы пользования и ухода (одежда, сумки, и т.д.) должны находиться в соответствующих шкафах.

## **11. Деловой этикет**

### **11.1 Отношения в коллективе:**

1. Для создания и поддержания комфортной рабочей обстановки, сотрудникам Поликлиники рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважительно относиться друг к другу;
- обращаться к коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;
- приветствовать входящих лиц словами «Здравствуйте», в случаях входа в помещение лиц, старше по возрасту, званию, положению, рекомендуется вставать с рабочего места и приветствовать стоя;

### **11.2 Отношения между руководителями и подчиненными.**

В отношениях с подчиненными руководителями рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально;
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес.

### **11.3 Подчиненным рекомендуется:**

- знать лицо и по имени-отчеству руководителей (обязательно);
  - приветствовать руководителей при встрече;
1. Во внеслужебное время сотрудники должны придерживаться общепринятых этических норм, не допускать случаев антиобщественного поведения.

### **11.4 Деловая одежда**

1. Деловая одежда предназначена для офисных работников Поликлиники.
2. Внешний вид офисного работника Поликлиники – основа имиджа организации. Рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:
  - стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным;
  - В любое время года исключаются мини – юбки, юбки с высоким разрезом, блузы и платья без рукавов, с воланами и рюшами, декольтированные платья и блузы, шорты, изделия из блестящей или прозрачной ткани, спортивная, джинсовая и вечерняя одежда;

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 11 из 17

– для мужчин деловой костюм или классический пуловер являются обязательным. В любое время года исключаются спортивная и джинсовая одежда, шорты, спортивная и открытая обувь;

– одежда должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды:

– желательно избегать ярких и вызывающих цветов.

3. Обувь (тапочки, туфли классического стиля, в летний период – облегченная обувь) должна быть на нескользящей подошве, закрывающей носок, высота каблука – не выше среднего. Обувь на тонком каблуке допускается только для официальных мероприятий.

4. Прически и стрижки сотрудников должны быть аккуратным. Не допускаются излишне пышные, распущенные по плечам волосы, яркие банты и крупные заколки.

5. Руки должны быть опрятном состоянии. Длина ногтей не более 3 мм. Разрешаются розовые, бежевые цвета лака для ногтей, за исключением лиц, которым не разрешается покрывать ногти лаком (врачам, dietсестра, операторы стиральных машин, кастелянша, массажисты, дезинфекторы, медицинские работники, уборщики служебных помещений).

6. Косметика должна использоваться умеренно, естественных тонов. Рекомендуется применять «дневной» макияж.

### **11.5 Специальная и санитарная одежда**

1. Работники, для которых установлено обязательное ношение специальной или санитарной одежды при исполнении служебных обязанностей, должны быть одеты строго по форме:

– Медицинский персонал (врачи, средние медработники): медицинский халат или костюм, цвет халата – белый, медицинский костюм – ткань – сорочечная, состав – хлопок.

2. Специальная и санитарная одежда должна соответствовать размеру, быть чистой, опрятной, выглаженной, застегнута на все пуговицы.

3. Не допускается ношение в карманах специальной и санитарной одежды крупных предметов, нарушающих внешний вид одежды.

4. Запрещается на специальной и санитарной одежде носить какие-либо значки, украшения.

5. На специальной и санитарной одежде должен присутствовать бейдж с логотипом Поликлиники.

## **12 Особенности медицинской этики и деонтологии врачебного персонала**

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

### **12.1 Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач:**

1) Заботиться о благополучии своих коллег, подчиненных учреждения, а также быть готовым принимать новых сотрудников;

2) Уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, не доводить противоречия до конфликта;

	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 12 из 17

3) Нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии пациента, замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача;

4) Врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать;

5) Получать удовлетворение от процесса лечения и положительных результатов своей работы, уметь находить положительное и быть довольным;

6) Исключить обращение за помощью к вышестоящему руководству, минуя своего непосредственного начальника;

7) Предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы Поликлиники, так как никто не знает лучше ситуацию, чем тот, кто работает в ней постоянно;

8) Оказывать помощь своим коллегам в сохранении и восстановлении их профессиональной репутации, если это не противоречит закону;

9) В трудных клинических случаях опытные врачи должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме;

10) Общаться с коллегами, руководством, пациентами и их родственниками на равных, не принижая и не возвышая свое положение;

11) Уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;

12) Осуществлять врачебную практику только под собственной фамилией, не используя псевдоним и не указывая не присвоенных официально титулов, степеней, званий.

13) Медицинский персонал, обучающий студентов и молодых специалистов, своим поведением и отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером, достойным подражания.

14) 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.

15) Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.

## **12.2 Особенности медицинской этики и деонтологии среднего и младшего медицинского персонала**

1) Основой профессии среднего и младшего медицинского персонала является доброе отношение к жизни, внимание и уважение к человеческой личности, стремление оказывать помощь другим людям из сострадания.

2) Статус помощника врачей или вспомогательного персонала не должен являться препятствием в работе или причиной недовольства среднего и младшего медицинского персонала.

3) Успех любого лечебного процесса определяется не только выбранной врачом тактикой лечения, но и постоянством качественной работы среднего и младшего медицинского персонала.

4) Средний и младший медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями может и должен давать рекомендации пациентам и их родственникам: по подготовке к диагностическим, лечебным процедурам и оперативным вмешательствам, психологической адаптации, рациональному питанию, способам выполнения рекомендаций врача.

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 13 из 17</b>

5) Средний и младший медицинский персонал не должен давать рекомендаций пациентам и их родственникам по приему тех или иных лекарственных препаратов или пищевых добавок, способах диагностики и лечения, выбору лечебного учреждения или врача, а также не должен давать прогнозов исхода лечения.

6) Основные этические принципы, которых должен придерживаться работник, занимающий должность среднего или младшего медицинского персонала: быть открытым к общению с окружающими и постоянно стремиться повышать свою квалификацию, при необходимости передавать свой опыт коллегам, пациентам и их родственникам;

7) Знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов;

8) Информировать пациента и его родственников о порядке получения бесплатной медицинской помощи, в том числе медицинских манипуляций, выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов, возможных добровольных подарков или официальной оплаты услуг;

9) Стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, его родственников, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи вышестоящее руководство;

10) Не перекладывать свои обязанности на коллег, пациентов, их родственников, что не исключает привлечение последних в качестве помощников;

11) Приветствуется при обоюдном согласии дружеское общение с коллегами и пациентами, при этом необходимо избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

### **12.3 Основные принципы медицинской этики и деонтологии персонала в отношениях с пациентами**

В соответствии с действующим законодательством основополагающим при оказании медицинской помощи является принцип приоритета интересов пациента.

Медицинский персонал Поликлиники в отношении с пациентом должен:

1) Оказывать медицинскую помощь любому, нуждающемуся в ней человеку, независимо от возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального положения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов, включая материальное положение;

2) Одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью, избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц;

3) При любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции;

4) Уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды;

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

6) Не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;

7) При назначении медицинских исследований, лечебных процедур, лекарственных средств, строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента;

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 14 из 17</b>

8) Уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;

9) Уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием больного;

10) В случае неблагоприятного прогноза для пациента проинформировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на продление жизни, на возможный благоприятный исход;

11) Личным примером пропагандировать здоровый образ жизни, быть примером в соблюдении общественных и профессиональных этических норм доступными средствами (газеты, журналы, радио, телевидение, беседы и пр.);

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

13) При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.

14) При проведении процедур стремиться избегать нахождения в помещении других лиц, в том числе врача и родственников, или их внезапного появления;

15) Уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болевыми ощущениями;

16) Медицинский персонал не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них пациенту, 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.

17) Медицинский персонал не вправе получать за свою профессиональную деятельность материальное вознаграждение (в любой форме) от пациента, а также его родственников и знакомых, в том числе под видом благотворительных взносов;

18) При совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента (его родственников), старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление вредных последствий, не дожидаясь указаний на это.

19) 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 государственных гарантий, установленных законодательством.

20) 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;

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

	<b>ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана</b>	<b>Этический кодекс</b>	<b>Версия 3</b>
	<b>Тип документа: Кодекс</b>	<b>КД-02</b>	<b>Стр. 15 из 17</b>

22) В исключительных случаях унижение чести и достоинства личности пациента, его родственников или коллеги, выраженное в форме оскорбления, преследуется Уголовным кодексом Республики Казахстан.

### **13 Правила по выявлению, регистрации, анализу (рассмотрению) и принятию мер по фактам нарушения Этических норм**

1) Персонал Поликлиники должен знать и осознавать, что его поведение может подвергаться публичному обсуждению в коллективе. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает и положения действующего законодательства Республики Казахстан, медицинский работник несет ответственность по закону.

2) Главной задачей Этической комиссии является – разрешение этических конфликтов, оказание помощи, в том числе конфиденциальной консультации с целью обеспечения благоприятного морально-психологического климата в трудовом коллективе.

3) Выявление и проведение проверок по фактам нарушений этических норм персоналом Поликлиники проводится в следующем порядке:

- при принятии на работу для персонала проводится разъяснительная работа об этических нормах, в том числе о взаимодействии в коллективе и недопустимости насилия, домогательства, травли;

- в целях профилактики и недопущения нарушений этических норм, а также формирования позитивного имиджа сотрудника проводит разъяснительные работы среди коллектива;

- персонал, пациенты и их законные представители имеют право в любое время обратиться по вопросам этики и поведения к директору, его заместителям и службе поддержки пациентов в устной и/или письменной форме;

- в случаях нарушения этических норм персоналом своевременно принимает меры, в рамках своего функционала и компетенции;

4) Ответ на письменные обращения пациента предоставляется только в письменной форме с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и принятые решения по устранению выявленных недостатков.

5) Ответ на устное обращение предоставляется устно либо в письменной форме по желанию заявителя.

6) Срок предоставления ответа по обращениям граждан по фактам нарушения этических норм, в течении 20 рабочих дней с момента поступления обращения (АППК РК).

7) Отказ заявителя от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием даты отказа и подписи обратившегося.

8) По итогам рассмотрения этической комиссией фактов нарушений норм и требований Этического Кодекса персоналом Поликлиники, выносится заключение, которое должно содержать объективную оценку по проверяемому вопросу и включать в себя: – аргументированные выводы, содержащие подтверждение достоверности данных.

9) Решение Этической комиссии оформляется протоколом, который подписывается председателем, членами комиссии, секретарем.

10) Решение Этической комиссии в обязательном порядке доводится до сведения Директора Поликлиники с рекомендациями конкретных мероприятий по устранению выявленных нарушений и недостатков.

11) С заключением Этической комиссии могут ознакомиться все заинтересованные лица.



	ГКП на ПХВ «Городская поликлиника №8» акимата города Астана	Этический кодекс	Версия 3
	Тип документа: Кодекс	КД-02	Стр. 17 из 17

Приложение Б

Лист регистрации изменений

№ раздела, подраздела, пункта стандарта (карты процесса, инструкции), к которому относится изменение	Номер листа	Дата введения изменения	Основание (№ и дата приказа)	Дата внесения изменения	Подпись лица, внесшего изменения