



«УТВЕРЖДАЮ»  
Главный врач ГКП на ПХВ  
«Городской поликлиники №6»  
Керимбаева Д.К.

**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**  
Государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного  
ведения «Городской поликлиники №6» Управления здравоохранения  
акимата Жамбылской области

г. Тараз, 2019 г.

## 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 ОРГАНИЗАЦИЙ

ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА

ГЛАВА 5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ПРИЛОЖЕНИЕ



## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Настоящий Кодекс деловой этики Государственного коммунального предприятия на праве хозяйственного ведения «Городской поликлиники №6» (далее-Кодекс) разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами ГКП на ПХВ «Городской поликлиники №6» (далее - Поликлиника) и в том числе Кодексом корпоративного управления, и представляет собой свод правил и принципов.

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

3. Положения Кодекса распространяются на должностные лица и на всех работников поликлиники вне зависимости от занимаемой должности.

4. Исполнительный орган (поликлиника) несет ответственность за создание условий открытости и ответственности, в которой работники поликлиники воздерживаются и активно реагируют на совершение незаконных действий.

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

6. Для поддержания этических норм на должном уровне работники берут на себя ответственность за их соблюдение в поликлинике 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 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;

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. Кодекс применяется вместе с иными внутренними документами поликлиники и отражает деятельность должностных лиц и работников



поликлиники 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 или дополнен в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

10. Все должностные лица, работники и партнеры поликлиники 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 партнеру или другому работнику, то в отношении него поликлиникой будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

11. Поликлиника ценит в своих работниках и их работе:

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

12. Деятельность поликлиники основана на отношениях поликлиники и всех заинтересованных лиц, 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 поликлиника, его должностные лица и Работники;

**Должностное лицо** - работники поликлиники;

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

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

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

**Корпоративная культура** - специфические для поликлиники ценности и принципы, этические нормы деловых взаимоотношений, нормы поведения;



**Корпоративный конфликт** - разногласие или спор, которые возникли между руководством и органами поликлиники либо разногласие или спор между органами поликлиники, которые приводят или могут привести к одному из следующих последствий:

нарушение норм действующего законодательства, Устава или внутренних документов поликлиники, прав руководства;

иски к поликлинике, его органу управления или по существу принимаемых решений.

**Омбудсмен** - лицо, способствующее внедрению, соблюдению и разъяснению в поликлинике деловой этики, а также выявлению нарушений норм законодательства и внутренних документов поликлиники.

Функции Омбудсмана возлагаются на Корпоративного секретаря поликлиники. В случае отсутствия Корпоративного секретаря поликлиники исполнение функций Омбудсмана возлагается решением комиссии на другое лицо из числа работников поликлиники.

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

**Работник** - физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с поликлиникой 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. Поликлиника принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с руководством, государственными органами, должностными лицами и работниками поликлиники, партнерами, другими заинтересованными лицами и обществом в целом, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются должностные лица и работники поликлиники.

15. Основопологающими 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 обществу в целом.

16. Основопологающие корпоративные принципы поликлиники:

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



2) **Патриотизм** - возложенное на поликлинику высокое доверие со стороны государства и его Социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию системы здравоохранения.

3) **Прозрачность** - поликлиника стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации о (об) поликлинике, его достижениях и результатах деятельности. Поликлиника стремится честно, своевременно информировать выше стоящи орган и партнеров о состоянии дел, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В тоже время, поликлиника следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайны.

4) **Ответственность и добросовестность**- поликлиника ответственно и добросовестно относится к взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республики Казахстан, договорных отношений, обычаям делового оборота и морально-нравственным принципам. Поликлиника осознает свою Социальную ответственность перед государством и обществом.

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

6) **Уважение личности** - основной принцип, которым должны руководствоваться должностное лицо, работник поликлиники, 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 Поликлиники

17. Должностные лица и работники поликлиники должны:

1) уважительно относиться к государственным символам Республики Казахстан и к корпоративной символике поликлиники.

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 поликлиники, 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 отношении 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 и с учетом требований внутренних документов поликлиники.
  - 14) не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени поликлиники без прямо предоставленных полномочий или прямого поручения должностных лиц поликлиники;
  - 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 поликлиники, 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 поликлиники 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 поликлиники 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 поликлиники;
  - 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 поликлиники ни при каких условиях.

19. Должностные лица и работники поликлиники 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. Правление поликлиники должно создавать такие условия работы в поликлинике, 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.

### 3.2 Деловые партнеры

21. Взаимодействие поликлиники с деловыми партнерами осуществляется на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиям договоров на принципах законности, честности и эффективности.

22. Поликлиника соблюдает условия договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

Поликлиника не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

### 3.3. Взаимоотношения поликлиники с организациями

23. Поликлиника осуществляет взаимоотношения с Организационными структурами в соответствии с Законодательством, Уставом, Кодексом корпоративного управления, внутренними документами поликлиники, соглашениями, а также уставами организаций.

### 3.4. Общество

24. Поликлиника осознает свою социальную ответственность перед обществом.

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

26. Поликлиника 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 (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

27. Поликлиника берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

28. Поликлиника поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

29. Поликлиника осуществляет благотворительную деятельность в различных формах, уделяя особое внимание поддержке проектов, содействующих укреплению мира, дружбы и согласия между народами.

30. Поликлиника содействует развитию системы образования, науки, культуры, искусства, просвещения, а также духовному развитию личности.

#### ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

31. Должностные лица и работники поликлиники не должны использовать поликлинику, его репутацию, коммерческие и служебные тайны с целью личного обогащения или обогащения других лиц.

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

33. Деловое поведение должностных лиц и работников поликлиники 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 коммерческим и служебным тайнам поликлиники;
- 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.



**34. Конфиденциальная информация.** Конфиденциальной информацией поликлиники - признается информация, отнесенная к таковой в соответствии с законодательством Республики Казахстан, внутренними документами поликлиники. Работники поликлиники 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.

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

36. Должностные лица и работники поликлиники должны строго придерживаться требований внутренних документов Поликлиники, при работе с конфиденциальной информацией.

**37. Коррупционные и другие противоправные действия.**

Поликлиника 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 поликлиники.

Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на должностных лиц поликлиники.

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

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

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

### **5.1. Внешний вид и этика ведения переговоров**

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

40. В организациях могут быть установлены требования к соблюдению определенной формы.

41. 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.

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



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

44. 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.

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

## 5.2. Корпоративные праздники

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

47. Все должностные лица и работники поликлиники 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.

48. К традиционным корпоративным праздникам относятся: День рождения поликлиники, Наурыз, Новый год, Международный женский день, День медицинского работника, День Конституции, День Независимости и другие официальные праздники, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

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

50. 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

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



52. Должностные лица и работники поликлиники должны оценивать свои действия с точки зрения влияния на окружающую среду и минимизировать воздействие на нее, например, экономить энергию, минимизировать использование бумажных носителей.

53. Поликлиника следует принципам защиты охраны окружающей среды и внедряет энергосберегающие технологии.

#### 5.4. Связь с общественностью

54. Поликлиника следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношениях с общественностью и средствами массовой информации. Поликлиника не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях должностных лиц, в своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

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

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

57. Должностным лицам и работникам поликлиники не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Поликлиники в целом, если оно:

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

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

#### 6.1. Взаимоотношения врача с пациентом

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

59. 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.

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



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

62. Постановка диагноза и тактика лечения пациентов должна производиться с участием мультидисциплинарной команды, состоящей из профильных специалистов по пораженным органам и системам органов пациентов.

63. 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.

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

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

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

67. Врач может отказаться от лечения больного, когда между врачом и пациентом 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 больного пациента. В подобных случаях врач должен порекомендовать больному другого специалиста.

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

69. Проведение лечебно-диагностических мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях возникновения угрозы для жизни и здоровья пациента, неспособного по физическому или психическому состоянию адекватно оценить ситуацию. Решение в данной ситуации должен принять консилиум, а при невозможности собрать консилиум — непосредственно лечащий врач.

70. 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.

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

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

73. При выборе альтернативных методов лечения, врач должен выбирать метод лечения, имеющий доказательную базу. При наличии двух альтернативных методов лечения, имеющих доказательную базу, врач



должен делать выбор на основе баланса эффективности и затратности каждого метода лечения (cost-effectiveness analysis).

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

75. Пациент имеет право на информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии здоровья. Информация может быть скрыта от пациента в тех случаях, если имеются веские основания полагать, что она может нанести серьезный вред здоровью. Однако по требованию пациента врач обязан предоставить ему полную информацию.

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

77. Врач должен препятствовать решению пациента о получении консультации другого специалиста.

78. 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.

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

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

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

82. Врач должен оказывать медицинскую помощь пациенту независимо от возраста, материального положения, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального происхождения, политических взглядов.

83. Врач может выдать врачебные справки только в соответствии с законодательством Республики Казахстан, нормативно-методическими и внутренними документами.

84. При выборе больных, которым требуется проведение сложных профилактических, диагностических и особенно лечебных (например, трансплантация органов) и других мероприятий, врачи должны исходить из строгих медицинских показаний и принимать решение коллегиально.

85. Лечащий врач несет ответственность за процесс лечения пациента.

86. Врачи-руководители отделов, руководители отделений и т.п. обязаны заботиться о повышении профессиональной квалификации своих подчиненных.



## 6.2. Взаимоотношение врачей

87. 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.

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

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

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

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

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

93. 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

94. 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.

95. 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.

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

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

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

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



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

101. 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.

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

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

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

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

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

107. Средний медицинский персонал должен выполнять врачебные назначения своевременно и профессионально.

108. Средний медицинский персонал должен немедленно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии больного.

109. Средний медицинский персонал должен выяснять в тактичной форме все нюансы при возникновении сомнений в процессе выполнения врачебных назначений в отсутствие больного.

110. Более опытные работники среднего медицинского персонала могут делиться своим опытом с менее опытными работниками среднего медицинского персонала.

111. 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.

112. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента на участие в планировании и проведении лечения.

113. Средний медицинский персонал не должен проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение или унижительное обращение к пациентам.



114. Средний медицинский персонал не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения.

115. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам, средний медицинский персонал должен руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.

116. Средний медицинский персонал не должен безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся нанести вред пациенту.

117. Производя медицинские вмешательства, чреватые риском, средний медицинский персонал обязан предусмотреть меры безопасности, снижения риска возникновения угрожающих жизни и здоровью пациента осложнений.

118. Средний медицинский персонал может информировать родственников пациента о состоянии здоровья только по согласованию с лечащим врачом.

119. Средний медицинский персонал должен уважать право пациента или его законного представителя (при лечении несовершеннолетнего и-или граждан, признанных судом недееспособными) соглашаться на любое медицинское вмешательство или отказаться от него.

120. Средний медицинский персонал в меру своей квалификации должен разъяснить пациенту последствия отказа от медицинской процедуры.

121. 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.

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

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

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

125. Средний медицинский персонал должен постоянно повышать свою квалификацию и принимать участие в научной исследовательской деятельности.



## 6.5. Младший медицинский персонал

126. Сестра хозяйка/Заведующий хозяйством контролирует работу младшего медицинского персонала и должна вести повседневную воспитательную работу.

127. Сестра хозяйка/Заведующий хозяйством несет ответственность за качество работы младшего медицинского персонала, культуру обслуживания больных, уют, чистоту и порядок в поликлинике.

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

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

130. Работники младшего медицинского персонала должны пройти строгий инструктаж по правилам поведения в условиях поликлиники и обращения с другими лицами.

131. Младший медицинский персонал все служебные вопросы должен решать со Сестрой хозяйкой/Заведующим хозяйством.

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

## 6.6. Раскрытие информации медицинскими работниками

133. 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 (опасные инфекционные заболевания);
- 4) в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

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

135. 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 саморекламы.

136. 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, учреждению;

5) предоставить информацию о применяемых в отделении, учреждении технологиях лечения;

6) предоставить информацию санитарно-эпидемиологического характера.

137. 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

138. Институт Омбудсмeна в поликлинике создается в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых поликлиникой в целях:

1) обеспечения соблюдения органами и должностными лицами поликлиники настоящего Кодекса;

2) усиления мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

139. 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 Омбудсмeна

140. Омбудсмeн 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.

141. Омбудсмeн 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 пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам поликлиники 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 комиссии поликлиники 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 поликлиники

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

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

144. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

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

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

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

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

147. В полномочия Омбудсмeна не входит проведение служебного расследования.

148. Омбудсменом ежегодно подготавливается отчет о обращении по вопросам корпоративной этики, который направляется в установленном



порядке для вынесения на рассмотрение комиссии в срок не позднее первого числа второго месяца, следующего за отчетным годом.

### 7.3. Контрольные меры

149. Должностные лица и работники поликлиники 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 законодательства и внутренних документов поликлиники.

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

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

152. Поликлиника поощряет работников, готовых к открытому обсуждению Кодекса, и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

153. 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 поликлиники, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться к Омбудсмену.

154. От работника требуется точное описание всех инцидентов и причин, относящихся к конфликтам интересов, нарушениям законодательства и внутренних документов. В данном контексте докладывающий работник не должен считаться разрушителем взаимного доверия. Это является проявлением лояльности работника по отношению к поликлинике и не является подрывом солидарности в поликлинике. 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

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



156. Поликлиника 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.