

СОГЛАСОВАНО:

Председатель профкома

\_\_\_\_\_ О.М. Архипенкова

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

\_\_\_\_\_ О.А.Горлач

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

## **КОДЕКС МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ, КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ И СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ КГБУЗ «ДЕТСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» МЗ ХК**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Одним из самых важных слагаемых успеха в работе, позволяющим достичь максимальной эффективности деятельности учреждения, является постоянное следование правилам медицинской этики и корпоративного этикета работников.

Кодекс медицинской этики, корпоративной культуры и служебного поведения работников КГБУЗ «Детская городская больница» (далее - Кодекс), представляет собой свод общих принципов профессиональной этики, основных норм и правил служебного поведения.

Настоящий Кодекс является составной частью условий труда работников учреждения с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для соблюдения и выполнения положений настоящего Кодекса. Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в обслуживании пациентов, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, повысить культуру и качество оказания медицинской помощи населению. Кодекс служит основой для формирования должной морали, уважительного отношения к своей работе, а также выступает как институт общественного сознания и нравственности работников, их самоконтроля.

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

#### **1.1. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем Кодексе использованы термины и определения:

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

**ВРЕД** - умаление какого-либо блага или охраняемого законом интереса. Как упоминалось ранее, выделяют вред материальный (имущественный) и моральный.

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

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

**КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА** – совокупность материальных и духовных ценностей, созданных и создаваемых работниками учреждения в процессе трудовой деятельности.

**КОРПОРАТИВНЫЙ ЭТИКЕТ** - совокупность норм поведения, правила профессионального этикета, распространяемые на работников учреждения.

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

**МЕДИЦИНСКАЯ ДЕОНТОЛОГИЯ** - совокупность этических норм поведения медицинских и фармацевтических работников при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациента. Учение о долге врача, среднего и младшего медицинского персонала. Деонтология включает в себя три равно важные составные части: долг медицинского работника по отношению к обществу; долг медицинского работника по отношению к больным и их родственникам и близким; долг медицинского работника по отношению к своим коллегам по профессии.

**МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ** - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**ПАЦИЕНТ**- это физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи реализуется через установление правовых гарантий соблюдения его права на охрану здоровья, которые закреплены в международном и национальном законодательстве.

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

## **2. ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ КОДЕКСА**

Целями Кодекса являются:

- поддержание и укрепление репутации медицинского учреждения;
- обеспечение постоянного улучшения качества оказания медицинских услуг;
- удовлетворение потребностей пациентов путем оказания качественной, доступной медицинской помощи;
- установление этических норм и правил служебного поведения работников для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности;
- улучшение организации деятельности и рабочих мест сотрудников для успешной работы учреждения в целом;
- разъяснение основных принципов и стандартов внешнего вида сотрудников учреждения;

Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками своих должностных обязанностей.

### 3. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ОСОБЕННОСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ И ДЕОНТОЛОГИИ

#### 3.1. Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

– одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью, их родственникам, а также к коллегам, в т.ч. при обсуждении с пациентом назначений и действий (бездействия), которые были (не были) произведены по отношению к пациенту другими врачами (медицинскими работниками); Уважительное отношение должно сохраняться независимо от их ответной реакции;

- стремиться поступать смело и признавать свои ошибки, не делать акцент на себе;
- избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих;

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

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

- исключить грубое и нетактичное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам;

- уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;

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

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

- не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами;

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

- при выборе лекарственного средства руководствоваться в первую очередь пользой для пациента, а не соображениями коммерческой выгоды;

- ни при каких условиях не предлагать пациенту или его родственникам прекращать лечение для достижения летального исхода, а также оплатить денежными или иными средствами услуги, оказываемые за счет средств обязательного медицинского страхования или бюджета.

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

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

Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией и должностными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов. Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.

Участвуя в комиссиях, консультациях, экспертизах и т.п., медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, а в случаях давления на него - прибегать к общественной и юридической защите.

Медицинский работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них; использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью

его наказания, а также в интересах третьих лиц; наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.

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

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 Российской Федерации.

Подарки от пациентов не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги. Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается.

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

Обязательным для каждого медицинского работника должно быть умение адекватно реагировать на неожиданные или нетактичные вопросы и высказывания собеседника, уметь не демонстрировать раздражение, быть предупредительным, тактичным, терпимым, не проявляя ответного негатива. Разумная осторожность в словах и действиях для купирования конфликта на ранних этапах, предпочтительней переживаний, связанных с правовой защитой своих действий. При этом необходимо строго соблюдать субординацию, не допускать "панибратства" с больными. С коллегами отношения должны быть корректными, обращения к ним в присутствии больного и его родственников - по имени-отчеству.

Обязательным для каждого медицинского работника является неразглашение врачебной Тайны. Медицинские работники должны помнить, что пациент имеет право на исчерпывающую информацию о состоянии своего здоровья.

Нарушение общепринятых норм медицинской этики и деонтологии является нарушением прав пациента и влечет за собой административную, гражданско-правовую ответственность. В исключительных случаях унижение чести и достоинства личности пациента, его родственников или коллеги, выраженное в форме оскорбления, преследуется Уголовным кодексом Российской Федерации.

## **3.2. Особенности этики и деонтологии.**

### **3.2.1. Административно - управленческого персонала и руководителей структурных подразделений**

Работа в медицинской организации должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация.

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

Основные этические принципы при осуществлении управления:

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

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

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

- избегать обсуждения достоинств и недостатков, подчиненных в их отсутствие;

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

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

- четко определять обязанности и полномочия сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;

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

- не давать указаний подчиненным своего заместителя в присутствии этого заместителя;

- избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;

- приветствуется наставничество;

- способствовать карьерному росту сотрудников;

- быть преданным своему делу и интересам сотрудников.

Руководящие работники должны быть образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в коллективах благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Руководящие работники призваны:

- принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

- принимать меры по предупреждению коррупции;

- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

Руководящие работники должны: принимать меры к тому, чтобы подчиненные им работники не допускали коррупционного опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.

### **3.2.2. Врача**

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

Каждый врач должен систематически совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным программам в образовательных и научных организациях в порядке и в сроки, установленные уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

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

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

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

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

- не критиковать или не давать оценку действиям коллеги в присутствии больного, замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача.

- врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать
  - быть благодарным к тем, кто научил профессии врача и помогает в работе, самому помогать коллегам;
  - оказывать помощь своим коллегам в сохранении и восстановлении их профессиональной репутации, если это не противоречит закону;
  - общаться с коллегами, руководством, пациентами и их родственниками на равных, не принижая и не возвышая свое положение;
  - уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;
- информированное добровольное согласие пациента на лечение врач получает при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями).
  - недопустимо 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;
- публикации медицинского характера, выступления на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и саморекламы;
  - при совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление вредных последствий, не дожидаясь указаний на это;
  - не поддаваться давлению пациента, его родственников о назначении ему лечения, внеочередного оказания медицинской помощи, если для этого отсутствуют объективные медицинские и социальные причины;

### **3.2.3. Среднего медицинского персонала**

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

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

**Основные этические принципы, которых должен придерживаться каждый работник, занимающий должность среднего медицинского персонала:**

- знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности;
- не подвергать пациента неоправданному риску;
- выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов, возможных добровольных подарков или официальной оплаты услуг;
- стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи врача;
- не перекладывать свои обязанности на коллег;
- приветствуется при обоюдном согласии дружеское общение с коллегами и пациентами, при этом необходимо избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений;

- 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;
- уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

#### **4. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ**

Работники, осознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

- исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы;
- исходить из соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина;
- осуществлять свою деятельность в пределах предоставленных полномочий;
- не оказывать в служебной деятельности предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам, организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан;
- исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;
- уведомлять работодателя (его представителя), правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
- соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их трудовую деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;
- соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;
- проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;
- проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывая культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;
- воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций;
- принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;
- соблюдать установленные в учреждении правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;
- относиться уважительно к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;
- стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере ответственности работника.

В служебном поведении работнику учреждения 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 служебном поведении работник воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубости, проявления пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

Работники учреждения призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом, должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами. В процессе общения с пациентами, коллегами и представителями внешних структур работник должен стремиться производить соответствующее профессиональное впечатление.

Работники своей деятельности не должны допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

Работники обязаны противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При исполнении должностных обязанностей не должны допускать личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

## **5. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА И ВНЕШНЕГО ВИДА РАБОТНИКОВ**

**Медицинским работникам** учреждения рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

- медицинская одежда должна быть всегда чистой и отглаженной, соответствующей нормам (СанПиН) и принятым в учреждении стандартам. Под халат желательно надевать одежду из натуральных тканей, в которой комфортно и за которой легко ухаживать. Специальную и верхнюю одежду нужно хранить отдельно.

- работник должен иметь аккуратный внешний вид. Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей. Халат должен быть застегнут, а также быть достаточно длинным, чтобы прикрывать одежду под ним, рукава халата должны доходить до рукавов одежды. Цветовая гамма медицинской одежды определяется внутри каждого отделения.

- при посещении столовой и выходе на улицу спецодежду в обязательном порядке снимать;

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

**Все сотрудники учреждения должны соблюдать следующие правила:**

- работник должен выглядеть аккуратно и опрятно, общий стиль работника и одежда должны быть уместными ситуации и соответствовать принципам делового этикета и исключать вызывающие детали;

- недопустим небрежный внешний вид. Одежда должна быть обязательно чистой, свежей, выглаженной;

- обувь должна быть чистой, ухоженной, начищенной в течение всего рабочего дня;

-не рекомендованы одежда ярких расцветок, не допускается чрезмерно открытая одежда;

-сотрудники должны внимательно относиться к соблюдению правил личной гигиены (волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые и дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах). Недопустим резкий запах парфюмерии, табака.

-одно из главных правил делового человека при выборе одежды, обуви, при использовании парфюмерных и косметических средств – сдержанность и умеренность.

-сотрудники могут использовать простые неброские украшения, выдержанные в деловом стиле.

-недопустим яркий макияж и маникюр. Для дневного макияжа и маникюра уместны неяркие спокойные тона.

-недопустимы демонстрация безразличия или превосходства, некорректные вопросы,

-разговоры на отвлеченные темы во время приема, включая телефонные, запрещены.

-запрещается ношение форменной одежды учреждения вне рабочего времени.

Работникам учреждения запрещается курить на территории КГБУЗ «Детская городская больница», запрещается находиться в помещении, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

**Запрещается использовать для ношения в рабочее время следующие варианты одежды и обуви:**

- спортивную одежду и обувь;

- одежду для активного отдыха (шорты, толстовки, майки, мини-юбки и т.п.);

- пляжную одежду и обувь;

-прозрачные платья, юбки и блузки, в том числе одежда с прозрачными вставками;

-декольтированные платья и блузки;

- вечерние туалеты;

-слишком короткие блузки, оголяющие поясничную часть тела.

Внешний вид должен быть консервативным, сдержанным и безупречным во всем, не создавать негативное впечатление лично о сотруднике и об учреждении в целом.

**Сотрудники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:**

– внешний вид работника учреждения должен быть опрятным (чистая одежда, аккуратная прическа, бритое лицо, не допускается небрежный или вызывающий макияж и маникюр, неприятные резкие запахи и т.п.)

-следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать чрезмерной жестикующести;

–медицинские работники обязаны носить бейдж, с указанием структурного подразделения, фамилии, имени, отчества, и называть свое имя и отчество, когда его об этом спрашивают;

– обращаться к коллегам на «Вы», по имени и отчеству;

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

– бережно относиться к имуществу учреждения и коллег по работе;

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

– не демонстрировать плохое настроение, не проявлять несдержанность и агрессию;

– не сквернословить, не применять нецензурные слова, сленговую речь;

– хвалить коллег за хорошо выполненную работу, извиняться за свое некорректное

поведение;

- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

## **6. СОБЛЮДЕНИЕ ПРИНЦИПОВ ЭТИКИ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ И ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ИНФОРМАЦИИ**

За разглашение медицинской тайны законодательством установлены три вида ответственности: дисциплинарная; административная и уголовная.

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

Контакт с представителями средств массовой информации с целью передачи информации о деятельности учреждения должен осуществляться только в присутствии руководителя или его заместителя.

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

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

Запрещается передача информации о работе учреждения в любой форме представителям средств массовой информации без согласования с администрацией.

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

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **Правила общения и предоставления информации по телефону:**

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

По желанию обратившегося лица ему должны быть сообщены способы получения информации по общим вопросам предоставления медицинских услуг — по правилам приема вызова, госпитализации в стационар, график работы, адрес учреждения (при необходимости — маршрут проезда). Время разговора не должно превышать 5-10 минут. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.

Информация, предоставляемая работником учреждения по телефону, должна быть максимально краткой и сжатой. Недопустимо длительно занимать телефонную линию, просматривая папки, консультируясь с коллегами или в поиске информации в компьютере. В случае необходимости работнику учреждения следует сделать повторный звонок после подготовки запрашиваемой информации.

Не допустимо звонить в рабочее время со стационарного и мобильного телефона по личным вопросам, за исключением крайней необходимости, при этом быть предельно кратким. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Если поступает служебный звонок по внутреннему телефону, работник называет свое подразделение, должность и представляется.

При участии в совещании, необходимо выключить свои сотовые телефоны либо установить их на тихий режим.

Работник учреждения должен проявлять уважение к старшим по возрасту, непосредственному руководителю, руководству учреждения и представителям органов исполнительной и законодательной власти. Всегда необходимо приветствовать Главного врача, его заместителя, а также должностных лиц внешних структур, интересоваться целью рабочего визита, предлагать свою помощь и участие.

В обыденной жизни важно в разной форме желать друг другу доброго утра, дня или вечера, здоровья, трудовых успехов, добра и благополучия. Приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКА УЧРЕЖДЕНИЯ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЙ КОДЕКСА**

Недобросовестное исполнение работником учреждения обязанностей или превышение предоставленных прав в зависимости от тяжести правонарушения, а также нарушение требований настоящего Кодекса могут быть квалифицированы как дисциплинарный проступок.

Ответственность наступает в пределах и порядке, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

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

В исключительных случаях унижение чести и достоинства личности пациента, его родственников или коллеги, выраженное в форме оскорбления, преследуется Уголовным кодексом Российской Федерации.

Условия наступления гражданско-правовой ответственности медицинской организации:

### **-причинение вреда пациенту.**

1) компенсация имущественного вреда:

- возмещение утраченного потерпевшим заработка (дохода), который он имел либо определенно мог иметь;

- возмещение дополнительных понесенных расходов, вызванных повреждением здоровья (дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии и т.п.);

- возмещение вреда, вызванного смертью кормильца (лицам, состоявшим у него на иждивении);

- возмещение расходов на погребение;

2) компенсация морального вреда (независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда).

Особенности возмещение вреда при повреждении здоровья лица, не достигшего совершеннолетия, имеет особенности:

1) в случае увечья или иного повреждения здоровья несовершеннолетнего, не достигшего 14 лет (малолетнего) и не имеющего заработка (дохода), - возмещаются расходы, вызванные повреждением здоровья;

2) по достижении малолетним потерпевшим 14 лет, а также в случае причинения вреда несовершеннолетнему в возрасте от 14 до 18 лет, не имеющему заработка (дохода), возмещаются:

- расходы, вызванные повреждением здоровья;

- вред, связанный с утратой или уменьшением его трудоспособности, исходя из установленной величины прожиточного минимума трудоспособного населения в целом по Российской Федерации;

3) если ко времени повреждения здоровья несовершеннолетний имел заработок, то вред возмещается исходя из размера этого заработка, но не ниже установленной величины прожиточного минимума трудоспособного населения в целом по Российской Федерации.

После начала трудовой деятельности несовершеннолетний вправе требовать увеличения размера возмещения вреда исходя из получаемого им заработка, но не ниже размера вознаграждения, установленного по занимаемой им должности, или заработка работника той же квалификации по месту его работы. В связи с этим следует иметь в виду, что, поскольку ограничения по неоднократному увеличению размера возмещения названной нормой не установлено, в случае дальнейшего повышения потерпевшим своей квалификации (например, после окончания учреждения среднего или высшего профессионального образования и т.п.) он вправе требовать увеличения размера возмещения вреда. Размер возмещения вреда в указанном случае определяется с учетом фактически получаемого заработка, но не ниже размера вознаграждения, установленного по занимаемой должности, или заработка работника той же квалификации по месту работы потерпевшего.

**-противоправность,**

**-наличие причинной связи между противоправным деянием и возникшим вредом,**

**-наличие вины медицинской организации.**

Гражданский кодекс Российской Федерации прямо предусматривает две формы вины:

- умысел (когда лицо понимает, что действует противоправно, осознает, что могут наступить отрицательные последствия, и желает их наступления или безразлично к ним относится. Ни о какой осмотрительности и заботливости говорить не приходится - субъект не только не проявляет того и другого, но и желает неблагоприятных последствий в имущественной сфере кредитора или безразличен к ним);

- неосторожность (когда лицо не осознает противоправности своего поведения, не предвидит отрицательных последствий и, стало быть, не желает их наступления, но должно было понимать противоправность своего поведения, предвидеть возможность наступления указанных последствий. Неосторожность - это всегда неосмотрительность. Неосторожность бывает простой и грубой. При грубой неосторожности проявляется явная неосмотрительность, а при простой неосторожности неосмотрительность не носит явно выраженного характера).

**Административная ответственность** связана с совершением лицом противоправных деяний, характеризующихся меньшей степенью общественной опасности по сравнению с преступлениями.

Среди административных правонарушений, связанных с профессиональными обязанностями медицинских работников или медицинской деятельностью, можно назвать:

- неправомерный отказ в предоставлении гражданину необходимой ему информации, в том числе о его здоровье,
- незаконное занятие народной медициной,
- невыполнение обязанностей об информировании граждан о получении медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи,
- оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований;
- заведомо ложное заключение эксперта;

Применение **уголовной ответственности** связано с наличием в действиях медицинских работников состава преступления и выражается в виде государственного принуждения в форме наказания. Преступлениями, связанными с осуществлением медицинской или фармацевтической деятельности (в той или иной степени), можно считать:

- неоказание помощи больному без уважительных причин лицом, обязанным ее оказывать в соответствии с законом или со специальным правилом, если это повлекло по неосторожности причинение средней тяжести вреда здоровью больного /тяжкого вреда/смерти.

- причинение по неосторожности смерти/ тяжкого вреда здоровью/ заражение ВИЧ-инфекцией вследствие ненадлежащего исполнения лицом своих профессиональных обязанностей;

- принуждение к изъятию органов или тканей человека для трансплантации);

- незаконная госпитализация в медицинскую организацию, оказывающую психиатрическую помощь в стационарных условиях;

- разглашение врачебной тайны;
- отказ в предоставлении гражданину информации;
- разглашение тайны усыновления (удочерения);
- мошенничество;
- незаконный оборот/нарушение правил оборота наркотических средств, психотропных веществ или их аналогов,

- незаконная выдача либо подделка рецептов или иных документов, дающих право на получение наркотических средств или психотропных веществ;

- незаконное осуществление медицинской деятельности или фармацевтической деятельности;

- незаконное производство лекарственных средств и медицинских изделий;

- массовое заболевание или отравление людей либо смерть человека в результате нарушения санитарно-эпидемиологических правил;

- сокрытие информации об обстоятельствах, создающих опасность для жизни или здоровья людей;

- заведомо ложные показания или заключение эксперта и др.

## **НОРМАТИВНАЯ БАЗА**

Кодекс этики и служебного поведения работников «КГБУЗ «Детская городская больница» МЗ ХК» основан на положениях Конституции Российской Федерации, положениях Гражданского кодекса Российской Федерации, Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, Уголовного кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 года № 273-ФЗ «О противодействии

коррупции», Закона Хабаровского края от 30.09.2009 N 269 "О предупреждении коррупции в Хабаровском крае", Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Кодекса профессиональной этики врача Российской Федерации, принятый Первым национальным съездом врачей Российской Федерации 5 октября 2012 г., Международного кодекса медицинской этики 1983 г., Этический кодекс медицинской сестры России, Кодекс врачебной этики РФ, одобренного Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г. и пр..

## **8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

15.1. Настоящий Кодекс является неотъемлемой частью Трудового договора каждого сотрудника КГБУЗ «Детская городская больница». Каждый сотрудник должен изучить Кодекс и подписать Обязательство по его выполнению (приложение 1 к настоящему Кодексу)

15.2. Признать утратившими силу Кодекс этики и служебного поведения работников «КГБУЗ «Детская городская больница» МЗ ХК», утв. январь 2015г. и Кодекс медицинской этики и корпоративной культуры КГБУЗ «Детская городская больница», утв. 08.08.2019г..

**ОБЯЗАТЕЛЬСТВО**

ФИО \_\_\_\_\_

Должность \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаю, что я ознакомился (ознакомилась) с **КОДЕКСОМ МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ и КОРПОРАТИВНОГО ЭТИКЕТА КГБУЗ «Детская городская больница»** и обязуюсь руководствоваться настоящим Кодексом при выполнении моих трудовых (служебных) обязанностей.

Я согласен (согласна), что настоящее Обязательство составляет неотъемлемую часть моего трудового договора, и его нарушение, в зависимости от последствий, может повлечь за собой наложение дисциплинарного взыскания.

Я также понимаю и согласен (согласна), что настоящее Обязательство распространяется на все изменения требования к настоящему Кодексу, которые могут быть представлены мне в письменном виде.

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_