



ООО «Медицинский центр «Август»  
428020, Чувашская Республика, г. Чебоксары,  
ул. Ф. Гладкова, д. 15 а, строение 1  
ИНН 2130080642 КПП 213001001 ОГРН 1102130012929  
Лицензия № ЛО-21-01-001510 от 12.07.2016 г.  
тел.: 8 (8352) 228-628; 227-627; 227-600  
e-mail: medavgust@outlook.com www.medavgust.org

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «Медицинский центр «Август»



/В.Г. Каргузов/

2018 г.

# Кодекс медицинской этики и корпоративного этикета ООО «Медицинский центр «Август»

медицинский центр

г. Чебоксары, 2018 г.

## СОДЕРЖАНИЕ:

- I.** Нормативные документы
- II.** Термины, определения, сокращения
- III.** Общие положения
- IV.** Цели создания Кодекса
- V.** Основные принципы медицинской этики и деонтологии
- VI.** Особенности этики и деонтологии административно- управленческого персонала
- VII.** Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала
- VIII.** Особенности медицинской этики и деонтологии высшего и среднего персонала
- IX.** Особенности медицинской этики и деонтологии младшего медицинского персонала
- X.** Соблюдение принципов этики при получении и предоставлении информации
- XI.** Соблюдение корпоративной этики
- XII.** Деятельность персонала вне учреждения
- XIII.** Ответственность работника учреждения за исполнение Кодекса
- XIV.** Заключительные положения
- XV.** Лист ознакомления сотрудников ООО «Медицинский центр «Август» с Кодексом медицинской этики и Корпоративного этикета



## I. Нормативные документы

1. Конституция Российской Федерации
2. Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
3. Конвенция от 4 ноября 1950 года «О защите прав человека и основных свобод»
4. Международный кодекс медицинской этики 1949 г.
5. Устав Всемирной организации здравоохранения, принятый 22 июля 1946 года
6. Венская декларация и Программа действий, принятая на Всемирной конференции по правам человека 25 июня 1993 года
7. Лиссабонская декларация о правах пациента, принятая 34-й Всемирной Медицинской Ассамблеей в сентябре/октябре 1981 года
8. Кодекс врачебной этики Российской Федерации, одобренный Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 года
9. Этический кодекс медицинской сестры России, принятый Российской Ассоциацией медицинских сестер в 1997 году
10. Этический кодекс российского фармацевта, принятый Российской фармацевтической ассоциацией в 1995 году
11. Кодекс профессиональной этики врача Российской Федерации, принятый Первым национальным съездом врачей Российской Федерации (г. Москва, 5 октября 2012 г.)

## II. Термины, определения, сокращения

В настоящем Кодексе использованы термины и определения:

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

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

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

**Корпоративная культура** – совокупность материальных и духовных ценностей, созданных и создаваемых работниками 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, с родственниками пациента, здоровыми людьми.

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

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

### III. Общие положения

Многолетние результаты работы медицинского центра «Август» показывают, что одним из самых важных слагаемых успеха в работе, позволяющим достичь максимальной эффективности деятельности учреждения, является постоянное следование правилам медицинской этики и корпоративного этикета работников.

С этой целью администрацией ООО «Медицинский центр «Август» (далее – «**Медицинский центр**») разработан и утвержден Кодекс медицинской этики и корпоративного этикета (далее – «**Кодекс**»), представляющий собой совокупность правил и норм поведения, касающихся внешнего проявления отношения между сотрудниками, контакт с пациентами, их родственниками и окружающими лицами, форм обращений и приветствий, а также формирования имиджа учреждения.

Настоящий Кодекс распространяется на медицинских сотрудников Медицинского центра. Кодекс медицинской этики и корпоративного этикета является составной частью условий труда работников учреждения с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Кодекса. Все работники обязаны придерживаться высоких этических стандартов предоставления услуги. Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в работе, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, повысить культуру и качество оказания амбулаторно-поликлинической помощи населению.

Администрация ООО «Медицинский центр «Август» несет ответственность за строгое соблюдение этических норм и стандартов профессиональной деятельности, за создание корпоративной культуры. Все сотрудники должны осознавать свою роль в деятельности поликлиники. Успеха можно достичь только благодаря тесному взаимодействию сотрудников внутри учреждения, коммуникациям между его структурными подразделениями. При возникновении у работников вопросов, связанных с выполнением должностных обязанностей, Правил трудового внутреннего распорядка, охраны труда, оплаты труда, предоставления социальных льгот и гарантий и других локальных нормативных документов, необходимо обращаться за консультациями к главному врачу, его заместителям, профсоюзную организацию, к работникам администрации: генеральному директору, юрисконсульту медицинского центра, отдел кадров, бухгалтерию.

Основной целью Медицинского центра является удовлетворение потребностей пациентов путем оказания качественной, доступной, квалифицированной амбулаторной медицинской помощи населению.

В соответствии с текстом [«Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Медицинский центр «Август»](#), [«Прав и обязанностей пациентов ООО «Медицинский центр «Август»](#) и с действующим законодательством основополагающим при оказании медицинской помощи является принцип приоритета интересов пациента.

Медицинский работник ООО «Медицинский центр «Август» 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 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 бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов.

Участвуя в комиссиях, консультациях, экспертизах и т.п., медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, 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.

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

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.

Медицинский работник не должен принимать поощрений от фармацевтических фирм за назначение предлагаемых ими лекарств, использовать предметы, имеющие логотип компании или торговое наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

#### **IV. Цели создания Кодекса**

Создавая настоящий Кодекс, администрация ООО «Медицинский центр «Август» преследовало следующие цели:

- а) Поддержание и укрепление репутации учреждения на рынке медицинских услуг.
- б) Обеспечение постоянного улучшения качества оказания амбулаторно-поликлинической помощи населению.
- в) Улучшение организации деятельности клиники и рабочих мест сотрудников для успешной работы учреждения в целом.

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

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

- а) Одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью.
- б) Избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих.
- в) Не обсуждать (в форме критики) с пациентом лечебные действия предыдущего врача.
- г) При любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции.
- д) Исключить грубое и нетактичное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам.
- е) Уметь при необходимости отказывать в вежливой форме.
- ё) Уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды.
- ж) Выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача.
- з) Не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами.
- и) Быть готовым испытывать временный дискомфорт ради пользы пациента или коллеги.

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.

## **VI. Особенности этики и деонтологии административно - управленческого персонала**

Работа в ООО «Медицинский центр «Август» подчиняется строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности к старшему.

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:

- а) самоконтроль (самообладание) в любых ситуациях, умение управлять своими чувствами и поступками, постоянство и последовательность.
- б) делегирование полномочий своим доверенным лицам, признание их прав и ответственности по определенному кругу вопросов.
- в) систематическое предоставление своим подчиненным оценки их деятельности, начиная с достигнутых ими успехов, заканчивая вопросами, с которыми подчиненные не справились.
- г) избегать обсуждения достоинств и недостатков подчиненных в их отсутствие.
- д) выносить решение о дисциплинарном наказании сотрудника только после личной беседы с ним, при этом стремиться сохранить партнерские отношения с ним.
- е) понимать психологию и мотивацию ключевых, по мнению руководителя, сотрудников, которую невозможно узнать без личного неформального общения.
- ё) четкое определение обязанностей и полномочий сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу.
- ж) беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту.
- з) не давать указаний подчиненным своего заместителя в присутствии этого заместителя.
- и) избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных.
- й) приветствуется наставничество.
- к) не препятствовать карьерному росту сотрудников.
- л) преданность своему делу и интересам сотрудников.
- м) четко, ясно, обоснованно отвечать на все вопросы сотрудников.

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

7.1. Медицинскую помощь больным следует оказывать на всём этапе обслуживания в клинике, включая прием пациента, обследование, оказание медицинской помощи, и др.

7.2. Недопустимы небрежный внешний вид, яркий макияж, резкий запах парфюмерии, табака, демонстрация безразличия или превосходства, некорректные вопросы, разговоры на отвлеченные темы, включая телефонные.

7.3. Работникам запрещается курить на территории ООО «Медицинский центр «Август».

7.4. Запрещается находиться, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

7.5. 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.

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

7.7. Взаимоотношения с коллегами должны носить деловой, профессиональный, коллегиальный характер.

7.8. Обязательным для каждого медицинского работника является неразглашение врачебной тайны.

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

В случае неблагоприятного прогноза для больного необходимо информировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на возможный благоприятный исход.

### **VIII. Особенности медицинской этики и деонтологии высшего и среднего медицинского персонала**

На практике эффективный медицинский коллектив ООО «Медицинский центр «Август» должен представлять собой группу взаимосвязанных и взаимодействующих специалистов различных специальностей, работающих для достижения определенной цели: *удовлетворение потребностей пациентов путем оказания качественной, доступной, квалифицированной амбулаторной медицинской помощи для сохранения жизни и здоровья человека и восстановление здоровья.*

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

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

Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач, медсестра ООО «Медицинский центр»:

- а) На приеме или во время проведения процедуры врач, медсестра должен правильно оценить состояние больного, оказать ему необходимую помощь, установить с ним контакт и не дать повода для необоснованных жалоб, а также оставить о себе хорошее впечатление. Поэтому во всех его действиях особенно подчеркнуто, должно быть, гуманное отношение к пациенту.
- б) Опрос больного и сбор сведений для заполнения амбулаторной карты производится исключительно врачом, медсестрой.
- в) Врач, медсестра должен быть объективно строгим и решительным. Его распоряжения медицинской сестре должны быть авторитетными, их следует отдавать без суеты и нервозности.
- г) Уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, медсестры, не доводить противоречия до конфликта.
- д) Нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии больного, замечания коллегам необходимо делать при необходимости в личной беседе, не подрывая авторитета врача, медсестры.
- е) Врач, медсестра не вправе публично ставить под сомнение профессиональную

квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать.

ё) Предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы поликлиники, так как никто не знает лучше ситуацию, чем тот, кто работает в ней постоянно.

ж) Стремиться к скромности тем больше, чем больше титулов, профессионализма, знаний и новаторских идей у врача, медсестры.

з) Быть благодарным к тем, кто научил профессии врача, медсестры и помогает в работе, самому помогать коллегам.

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

к) В трудных клинических случаях опытные врачи, медсестры должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме.

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

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

н) Информированное добровольное согласие пациента на лечение врач, медсестра получает при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями).

о) Необходимо установить порядок, при котором родственники пациентов могут получать информацию о состоянии здоровья больного непосредственно от лечащего врача, при этом информация врача должна быть конкретной и правдивой, без ненужной детализации и использования малопонятных медицинских терминов, излишних заверений и обещаний.

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

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

с) 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.

т) 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.

у) 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.

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

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

## **IX. Особенности медицинской этики и деонтологии младшего медицинского персонала**

Основой младшего медицинского персонала является доброе отношение к жизни, внимание и уважение к человеческой личности, стремление оказывать помощь другим



людям из сострадания.

Статус помощника врачей и фельдшеров не должен являться препятствием в работе или причиной недовольства младшего медицинского персонала.

Младший медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями не может давать никаких рекомендаций пациентам и их родственникам: по приему тех или иных лекарственных препаратов или пищевых добавок, по соблюдению режима дня, личной гигиене, способам выполнения рекомендаций врача и тд.

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

- а) знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности.
- б) не подвергать пациента неоправданному риску.
- в) выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от ответной реакции пациентов, возможных добровольных подарков или официальной оплаты услуг.
- г) стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, его родственников, при необходимости уметь предупредить конфликт.
- д) не перекладывать свои обязанности на коллег, пациентов, их родственников, что не исключает привлечение последних в качестве помощников.
- е) приветствуется при обоюдном согласии дружеское общение с коллегами и пациентами, при этом необходимо избегать навязывания собеседнику своих моральных, религиозных, политических убеждений.
- ё) 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.
- ж) уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт.

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

За разглашение врачебной тайны законодательством установлены три вида ответственности: дисциплинарная, административная и уголовная.

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

С согласия пациента информация о нем может быть предоставлена его близким родственникам или законному представителю.

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 о полученных сведениях.

При обращении к медицинскому (административному) работнику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций медицинский работник не имеет права:

- а) предоставлять персональную информацию о пациентах.
- б) предоставлять персонифицированную информацию о пациентах, которые умерли.
- в) подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.

г) предоставлять фото- и видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

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

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

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

## **XI. Соблюдение корпоративной этики**

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

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

- а) внешний вид работника учреждения должен быть опрятным, следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать чрезмерной жестикуляции.
- б) работник учреждения обязан носить бэйдж с указанием структурного подразделения, фамилии, имени, отчества, и называть свое имя и отчество, когда его об этом спрашивают.
- в) обращаться к руководителям и подчиненным на «Вы», по имени и отчеству.
- г) строить свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности.
- д) бережно относиться к имуществу учреждения и коллег по работе.
- е) в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.
- ё) не демонстрировать плохое настроение, не проявлять несдержанность и агрессию.
- ж) не сквернословить, не применять нецензурные слова, сленговую речь.
- з) хвалить коллег за хорошо выполненную работу, извиняться за свое некорректное поведение.
- и) не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

Работникам учреждения рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

- а) медицинская одежда должна быть всегда аккуратной, чистой, подогнанной по фигуре, рекомендуется придерживаться единого стиля и цвета в одежде.
- б) при посещении столовой и выходе на улицу спецодежду следует снимать.
- в) стиль деловой одежды административно-управленческого персонала должен быть консервативным и сдержанным, женщинам не следует носить броские

украшения, мини-юбки, сарафаны, топы.

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

Работник учреждения обязан соблюдать 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 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 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.

## **XII. Деятельность персонала вне учреждения**

Запрещается ношение форменной одежды учреждения вне рабочего времени. Запрещается передача информации о работе учреждения в любой форме представителям средств массовой информации без согласования с администрацией станции. Контакт с представителями средств массовой информации с целью передачи информации о деятельности учреждения должен осуществляться только в присутствии генерального директора ООО «Медицинский центр «Август» или его заместителей.

## **XIII. Ответственность работника учреждения за исполнение 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, административное правонарушение или преступление. Ответственность наступает в пределах и порядке, установленных действующим законодательством РФ.

#### **XIV. Заключительные положения**

До подписания (заключения) Трудового договора каждый работник должен изучить настоящий Кодекс, и обязательно его выполнять.

#### **XV. Лист ознакомления сотрудников ООО «Медицинский центр «Август» с Кодексом медицинской этики и Корпоративного этикета**

