

Кодекс корпоративной этики сотрудников

Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Свердловской области «Научно-практический центр специализированных видов медицинской помощи «Уральский институт кардиологии»

В своей деятельности ГБУЗ СО «Уральский институт кардиологии» руководствуется высокими стандартами, нормами и принципами оказания качественных медицинских услуг, принятыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, Министерством здравоохранения Свердловской области.

1. Основные понятия

1.1. Медицинская помощь - любое обследование, лечение и иное действие, имеющее профилактическую, диагностическую, лечебную или реабилитационную направленность, выполняемое врачом либо другим медицинским работником.

1.2. Медицинская помощь надлежащего качества (качественная медицинская помощь) - медицинская помощь, оказываемая медицинским работником, исключая негативные последствия:

- затрудняющие стабилизацию или увеличивающие риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания, повышающие риск возникновения нового патологического процесса;

- приводящие к неоптимальному использованию ресурсов медицинского учреждения;

- вызывающие неудовлетворенность пациента от его взаимодействия с медицинским учреждением.

1.3. Пациент - лицо, обратившееся в организацию, оказывающую медицинскую помощь, любой организационно-правовой формы и формы собственности, к врачу частной практики за получением диагностической, лечебной, профилактической помощи, независимо от того, имеется заболевание у этого лица или нет.

1.4. 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.

1.5. 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.

1.6. Врачебная ошибка - не только клиническое заблуждение, но и социальный факт, обусловленный психологическими, экономическими, эргономическими и прочими факторами.

1.7. 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.

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

2. Общие положения

2.1. Кодекс корпоративной этики (далее – Кодекс) ГБУЗ СО «Уральский институт кардиологии» (далее – Учреждение) устанавливает принципы и нормы поведения медицинских работников, обслуживающего персонала, определяет правила их взаимоотношения друг с другом, с пациентами, с представителями средств массовой информации, общественных и иных организаций при получении и предоставлении информации.

2.2. Принципы, нормы и правила, установленные настоящим Кодексом, имеют общий характер и могут получить свое развитие и детализацию во внутренних документах Учреждения.

2.3. Действие настоящего Кодекса распространяется на всех работников Учреждения.

2.4. Работники Учреждения в своей служебной деятельности должны быть добропорядочны и честны, обязаны соблюдать правила корпоративной этики, установленные настоящим Кодексом, иными внутренними документами Учреждения, а также являющиеся общепринятыми.

2.5. Основопологающей задачей каждого медицинского работника является формирование доброжелательного отношения медицинских работников друг к другу, к гражданам, нуждающимся в медицинской помощи или консультации по вопросу охраны здоровья, к родственникам пациентов.

2.6. В соответствии с действующим законодательством Учреждение обязано предоставлять гражданам медицинскую помощь надлежащего качества, неотъемлемой

частью которой является удовлетворенность пациента от взаимодействия с системой здравоохранения.

3. Основные принципы медицинской этики и деонтологии

Медицинские работники и обслуживающий персонал должны соблюдать следующие основные принципы медицинской этики и деонтологии:

3.1. Одинаково уважительное отношение к гражданам, обратившимся за консультацией в области охраны здоровья или медицинской помощью;

3.2. Уважительное отношение к своим коллегам, в т.ч. при обсуждении с пациентом назначений и действий (бездействий), которые были (не были) произведены по отношению к пациенту другими врачами (медицинскими работниками);

3.3. Избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц, государственных служащих;

3.4. Не обсуждать (в форме критики) с пациентом лечебные действия предыдущего врача;

3.5. Исключить грубое, нетактичное, неприличное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам;

3.6. При любых обстоятельствах стремиться быть доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам;

3.7. Практиковать внимательное, доброе, приносящее психологическую и иную пользу, уважительное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам, независимо от ответной реакции;

3.8. Уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;

3.9. Принимать пациентов, своих коллег такими, какие они есть;

3.10. Стремиться поступать смело и признавать свои ошибки;

3.11. Уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости;

3.12. Не делать акцент на себе;

3.13. Признавать, что нет ничего более важного, чем пациенты и коллеги;

3.14. В первую очередь помнить о нуждах своих пациентов и коллег;

3.15. В первую очередь выслушивать, затем при необходимости отвечать, избегать проявления негативных эмоций;

3.16. Ценить то положительное, что уже есть;

3.17. Осознавать, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам

врача;

3.18. Не допускать ни при каких обстоятельствах шуточного обращения с пациентами;

3.19. Быть готовым испытывать временный дискомфорт ради пользы пациента или коллеги;

3.20. Ни при каких условиях не предлагать пациенту или его родственникам прекращать лечение для достижения летального исхода;

3.21. При выборе лекарственного средства руководствоваться, в первую очередь, пользой для пациента, а не соображениями коммерческой выгоды;

3.22. Ни при каких условиях не предлагать пациенту или его родственникам оплатить денежными или иными средствами услуги, оказываемые за счет средств обязательного медицинского страхования или бюджета.

4. Особенности этики и деонтологии руководителя Учреждения

4.1. Своей повседневной деятельностью руководитель должен подчеркивать особую значимость соблюдения норм, обозначенных в разделе 3 настоящего Кодекса.

4.2. Руководителю необходимо быть объективным и справедливым в отношении всех подчиненных, равным в обращении с ними, быть принципиальным в деле, требовательным и вместе с тем терпимым к людям, тактичным, заботиться о создании благоприятного морально-психологического климата в коллективе.

4.3. Основные этические принципы, которых должен придерживаться руководитель:

4.3.1. Самоконтроль (самообладание), умение управлять своими чувствами и поступками;

4.3.2. Постоянство и последовательность;

4.3.3. Делегирование полномочий своим доверенным лицам, признание их прав и ответственности по определенному кругу вопросов;

4.3.4. Систематическое предоставление своим подчиненным оценки их деятельности, начиная с достигнутых ими успехов, заканчивая вопросами, с которыми подчиненные не справились;

4.3.5. Не ставить свое мнение о других в зависимость от мнения третьего лица;

4.3.6. Избегать обсуждения достоинств и недостатков подчиненных в их отсутствие;

4.3.7. Выносить решение о дисциплинарном наказании сотрудника только после

личной беседы с ним, при этом стремиться сохранить партнерские отношения с ним;

4.3.8. Понимать психологию и мотивацию ключевых, по мнению руководителя, сотрудников, которую невозможно узнать без личного неформального общения;

4.3.9. Четкое определение обязанностей и полномочий сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;

4.3.10. Умение сдерживать эмоции и переживания, ставить интересы сотрудника выше своих;

4.3.11. Беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту;

4.3.12. Не давать указаний подчиненным своего заместителя в присутствии этого заместителя;

4.3.13. Избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;

4.3.14. Подчиняться тем правилам, которые декларировал сам руководитель;

4.3.15. Не препятствовать карьерному росту сотрудников;

4.3.16. Вмешиваться в решение конфликтных ситуаций в последнюю очередь с привлечением к ответственности своих заместителей;

4.3.17. Преданность своему делу и интересам сотрудников.

5. Особенности медицинской этики и деонтологии врачей

5.1. Каждый врач должен систематически профессионально совершенствоваться.

5.2. Мотивы материальной, личной выгоды не должны оказывать влияния на принятие врачом профессионального решения.

5.3. Врач должен избегать принимать поощрения от компаний-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств.

5.4. При назначении лекарств необходимо строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами больного.

5.5. Основные этические принципы, которых должен придерживаться врач:

5.5.1. Быть трудолюбивым и, в первую очередь, выполнять свою непосредственную работу;

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

5.5.3. Уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, не доводить противоречия до

конфликта;

5.5.4. Знать свои обязанности и полномочия, а также права пациента;

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

5.5.6. Исключить обращение за помощью к вышестоящему руководству, минуя своего непосредственного начальника;

5.5.7. Предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы медицинского учреждения;

5.5.8. Вкладывать в выполнение своей работы все свои знания, умения, силы для достижения максимального положительного результата;

5.5.9. Соблюдать режим труда и отдыха, избегать усталости и раздражительности, вредных привычек;

5.5.10. Не допускать исполнения обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;

5.5.11. Быть благодарным к тем, кто научил профессии врача и помогает в работе, самому помогать коллегам;

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

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

5.5.14. Не подвергать пациента неоправданному риску;

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

5.5.16. Информированное добровольное согласие пациента на лечение врач получает при личном разговоре с пациентом (либо его законными представителями). Это согласие должно быть осознанным, пациент (его законные представители) должен быть непременно информирован о методах лечения, о последствиях их применения, в частности, о возможных осложнениях, других альтернативных методах лечения, порядке получения бесплатных и платных медицинских и немедицинских услуг;

5.5.17. Уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием больного, но в то же время врач не должен без достаточных на то профессиональных причин вмешиваться в частные дела пациента и членов его семьи;

5.5.18. Врач не вправе применять медицинские методы и средства с целью наказания пациента, для удобства персонала или других лиц, а также участвовать в

различных формах жестокого обращения с людьми;

5.5.19. В случае неблагоприятного с точки зрения медицинской науки прогноза для пациента необходимо проинформировать его предельно деликатно и осторожно, оставив надежду на продление жизни, на возможный благоприятный исход;

5.5.20. Самореклама при общении врача с больным недопустима;

5.5.21. 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;

5.5.22. Недопустимо в коммерческих целях привлекать к себе пациентов, которые уже проходят лечение у других врачей, продолжать дорогостоящее лечение, если очевидно, что оно не эффективно;

5.5.23. 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;

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

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

6. Особенности медицинской этики и деонтологии среднего и младшего медицинского персонала

6.1. Средний и младший медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями может и должен давать рекомендации пациентам и их родственникам: по соблюдению режима дня, личной гигиене, уходу за тяжелобольными, подготовке к диагностическим, лечебным процедурам и оперативным вмешательствам, психологической адаптации, использованию вспомогательных средств индивидуальной реабилитации, гимнастике, физической активности, рациональному питанию, способам выполнения рекомендаций врача.

6.2. Средний и младший медицинский персонал не должен давать рекомендаций

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

6.3. В случае несогласия медицинской сестры (брата) с назначенным пациенту лечением или болезненной (патологической) реакцией пациента на лечение медицинская сестра (брат) должны безотлагательно обсудить этот вопрос с лечащим врачом или врачом, его заменяющим, в отсутствие пациента.

6.4. Средний и младший медицинский персонал, отвечающий за материально-техническое обеспечение медицинского процесса, а также ведение учетно-отчетной документации, должен стремиться быть максимально объективным и честным, экономно и рационально распределять лекарственные препараты, медицинские и немедицинские материалы, не использовать имущество учреждения в личных целях, предлагать вышестоящему руководству способы оптимизации расходов на обеспечение учреждения материалами и услугами, а также совершенствованию механизмов эксплуатации имущества в целях его сохранения и продления срока службы.

6.5. Основные этические принципы, которых должен придерживаться работник, занимающий должность среднего или младшего медицинского персонала:

6.5.1. Быть открытым к общению с окружающими и постоянно стремиться повышать свою квалификацию, при необходимости передавать свой опыт коллегам, пациентам и их родственникам;

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

6.5.3. Не подвергать пациента неоправданному риску и не принимать предложений от родственников и самого пациента о помощи в противоестественном уходе из жизни (эвтанази);

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

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

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

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

6.5.8. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам необходимо руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию;

6.5.9. В случаях, требующих по медицинским показаниям контроля поведения пациента, следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью;

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

6.5.11. Уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болевыми ощущениями;

6.5.12. Уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт;

6.5.13. Избегать вредных привычек, нарушения режима труда и отдыха, соблюдать правила личной гигиены и рационального питания;

6.5.14. Не исполнять обязанности в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

7. Соблюдение принципов этики при получении и предоставлении информации

7.1. Обязанностью любого медицинского и административного работника является хранение и защита информации о пациентах, сведения о которых ему известны.

7.2. При обращении к медицинскому (административному) работнику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций работник имеет право, в рамках своей компетенции:

7.2.1. предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;

7.2.2. проинформировать о положениях нормативно-правовых документов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;

7.2.3. проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения;

7.2.4. предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую

информацию по отделению, учреждению;

7.2.5. предоставить информацию о применяемых в отделении, учреждении технологиях лечения;

7.2.6. предоставить информацию санитарно-эпидемиологического характера.

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

7.3.1. предоставлять персонифицированную информацию о пациентах;

7.3.2. предоставлять персонифицированную информацию о пациентах, которые умерли;

7.3.3. подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;

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

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

7.5. Информация об образовании, специализации, стаже работы, месте работы, квалификации и иные сведения, характеризующие профессиональную деятельность медицинского работника, являются открытыми для пациента и общественности.

7.6. Вся информация об Учреждении, не затрагивающая личных интересов сотрудников, в том числе о лицензии, сертификатах, штатных и внештатных специалистах, материально-техническом оснащении, показателях работы, финансировании, является открытой для пациента и общественности.

7.7. Руководитель Учреждений несет персональную ответственность за хранение, передачу и безопасность конфиденциальной информации о сотрудниках и пациентах в соответствии с законодательством.

7.8. Лечащий врач не должен скрывать свои предположения о вероятном исходе заболевания от пациента или его близких родственников, законного представителя. Одновременно с этим врач не должен выносить окончательное решение о неблагоприятном исходе.

7.9. Информация о пациенте может быть раскрыта частично или полностью строго в соответствии с действующим законодательством.

8. Ответственность за нарушение Кодекса

8.1. В случае нарушения сотрудником Учреждения настоящего Кодекса, следует обратиться к руководителю Учреждения.

8.2. Нарушение правил и норм медицинской этики, содержащихся в настоящем Кодексе, иных внутренних документах Учреждения, или являющихся общепринятыми, может являться основанием для неприменения меры стимулирующего характера (премии), не повышения в должности и принятия иных мер к нарушителю.

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

9. Заключительные положения

9.1. Руководитель Учреждения утверждает настоящий Кодекс, вносит в него изменения и дополнения, а также определяет основные направления реализации настоящего Кодекса.

9.2. Сотрудникам Учреждения обеспечивается возможность изучения и соблюдения в профессиональной деятельности настоящего Кодекса.