**КОДЕКС**

**«Медицинской этики и корпоративного этикета в медицинских центрах группы компаний «Медикер»**

Настоящий Кодекс распространяется на работников медицинских центров ГК Медикер, он является составной частью условий труда работников 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 услуг. Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в обслуживании, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, повысить культуру и качество оказания медицинской помощи населению.

**Основные принципы медицинской этики и деонтологии**

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

* уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью;

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

Особенности медицинской этики и деонтологии всего персонала

* + 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;
  + обязательным для каждого медицинского 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 пациента 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.

**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:
* внешний вид работника МЦ должен быть опрятным, следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать чрезмерной жестикуляции;
* работник МЦ обязан носить бэйдж с указанием структурного подразделения, фамилии, имени, отчества, и называть свое имя и отчество, когда его об этом спрашивают;
* обращаться к руководителям и подчиненным на «Вы», по имени и отчеству;
* строить свои отношения с коллегами по работе на основе доброжелательности, взаимопомощи и корпоративной солидарности;
* бережно относиться к имуществу МЦ 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.
  + Работникам медицинских центров рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

Заключительные положения

Настоящий Кодекс является неотъемлемой частью Трудового договора каждого сотрудника. Каждый сотрудник должен изучить Кодекс и подписать Обязательство по его выполнению.