

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 1 из 13

Утверждено
Протокольным решением
Правления ТОО «Медикер»
от 06.12.2021г. №38

ПРАВИЛА

КОРПОРАТИВНОЙ и МЕДИЦИНСКОЙ ЭТИКИ ГРУППЫ КОМПАНИЙ «МЕДИКЕР»

ПР 01-03-02-21

Вводится с 20.12.2021г.

Взамен: Кодекс медицинской этики и корпоративного этикета в МЦ

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 2 из 13

Разработано: Главный специалист ИСМ ДРПиУЧР Касымова С.С. 31.08.2021г.	Согласовано: Заместитель Председателя Правления Каптагаева А.К. 28.09.2021г.	Согласовано: Главный специалист ДРПиУЧР Кали А.М. 30.09.2021г.	Согласовано: Директор ДУМЦ Кусаинова А.С. 04.10.2021г.
Согласовано: Директор ДМОиРК Имекешева Ж.С. 05.10.2021г.	Согласовано: Главный специалист СБ ДЭКК Медеубаев С.М. 30.09.2021г.	Согласовано: Директор ДЭКК Капияшева Б.А. 30.09.2021г.	Согласовано: Директор ДПО Жумабаев Т.М. 19.10.2021г.

Содержание

№ раздела	Наименование раздела	Стр.
1	Назначение	03
2	Область распространения	03
3	Термины, определения и сокращения	03
4	Нормативные ссылки	03
5	Описание деятельности	03
5.1.	Требования к поведению	03
5.2.	Требования к поведению в служебных отношениях	05
5.3.	Особенности медицинской этики и деонтологии медицинского персонала	06
5.4.	Порядок проведения анонимного анкетирования	08
5.5.	Порядок реагирования на внутренние обращения о нарушениях правил другими сотрудниками, включая руководство	09
6	Документирование	10
7	Приложения	10
№1	Алгоритм регулирования морально-психологического климата в Компании	11
№2	Форма опросного листа для анонимного анкетирования	12

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 3 из 13

1. Назначение

Настоящие правила (далее – Правила) разработаны с целью укрепления доверия общества, формирования высокой культуры взаимоотношений в компании и предупреждения случаев неэтичного поведения сотрудников. Алгоритм процесса в виде блок-схем представлен в Приложении 1.

2. Область распространения

2.1. Правила распространяются на всех сотрудников Группы компаний «Медикер», включая обособленные структурные подразделения и дочерние организации.

2.2. Руководители структурных подразделений и дочерних организаций обеспечивают доведение, понимание и исполнение требований данных Правил в вверенных структурах.

3. Термины, определения и сокращения

В настоящих правилах использованы термины и соответствующие им определения в соответствии с [Перечнем терминов и сокращений ГК "Медикер"](#).

4. Нормативные ссылки

В настоящих правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

4.1. [Конституция Республики Казахстан от 30.08.1995г.](#)

4.2. [Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК.](#)

4.3. [Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК.](#)

4.4. [ISO 9001:2015. Система менеджмента качества. Требования.](#)

4.5. Брендбук Медикер.

4.6. [ПСМ 01-02-04-21 Положение о Службе поддержки пациентов и внутреннего контроля.](#)

4.7. [ПСМ 01-12-02-20 Положение о конфиденциальной информации.](#)

5. Описание деятельности

5.1. Требования к поведению

5.1.1. Сотрудники компании должны:

- уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям народа Казахстана, к пациентам, клиентам и коллегам;
- быть честными, справедливыми, скромными, соблюдать общепринятые морально-этические нормы, в обращении с пациентами, клиентами и коллегами проявлять вежливость и корректность;
- обеспечивать законность и справедливость принимаемых решений;
- обеспечивать прозрачность принятия решений, затрагивающих права и законные интересы физических и юридических лиц;
- противостоять действиям, наносящим ущерб интересам Компании, препятствующим или снижающим эффективность функционирования процессов Компании;

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 4 из 13

- повышать свой профессиональный уровень и квалификацию для эффективного исполнения служебных обязанностей, соблюдать установленные законами Республики Казахстан ограничения и запреты;
- своими действиями и поведением не давать повода для критики со стороны населения, не допускать преследования за критику, использовать конструктивную критику для устранения недостатков и улучшения своей деятельности;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на деятельность структурных подразделений и организаций Компании, сотрудников и иных лиц при решении вопросов личного характера;
- не распространять сведения, не соответствующие действительности;
- обеспечивать сохранность собственности Компании, рационально, эффективно и только в служебных целях использовать вверенную собственность, включая автотранспортные средства;
- неукоснительно соблюдать служебную дисциплину, добросовестно, беспристрастно и качественно исполнять свои служебные обязанности, рационально и эффективно использовать рабочее время;
- на постоянной основе принимать меры по повышению качества оказываемых медицинских услуг, всецело ориентируясь на запросы населения и корпоративных клиентов как потребителей медицинских услуг;
- не допускать совершения проступков и иных правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность.
- соблюдать деловой этикет и правила официального поведения.

5.1.2. Внешний вид при исполнении служебных обязанностей должен способствовать укреплению авторитета Компании, соответствовать общепринятому деловому стилю (для административных сотрудников), и брендбуку Медикер (для медицинских сотрудников, п.4.5). Внешний вид должен быть сдержанным, опрятным, аккуратным, волосы аккуратно уложены/собраны, каблук не должен превышать 5 см, длина юбки, платья или халата не должна быть выше колен, маникюр короткий и неброский.

5.1.3. Сотрудники Компании не должны использовать служебное положение и связанные с ним возможности в интересах общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций, в том числе для пропаганды своего отношения к ним.

5.1.4. Сотрудники Компании, в том числе занимающие руководящие должности, не могут открыто демонстрировать свои религиозные убеждения в коллективе, принуждать подчиненных служащих к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

5.2. Требования к поведению в служебных отношениях

5.2.1. Сотрудники Компании в служебных отношениях с коллегами должны:

- способствовать установлению и укреплению в коллективе деловых и доброжелательных взаимоотношений и конструктивного сотрудничества;

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 5 из 13

- пресекать либо принимать иные меры по недопущению нарушений норм служебной этики со стороны коллег;
- воздерживаться от обсуждения личных и профессиональных качеств коллег, порочащих их честь и достоинство в коллективе;
- не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению коллегами их должностных обязанностей.

5.2.2. Руководители в отношениях с подчиненными сотрудниками должны:

- своим поведением служить примером беспристрастности, справедливости, бескорыстия, уважительного отношения к чести и достоинству личности;
- обеспечивать соблюдение принципов меритократии, при решении кадровых вопросов не оказывать предпочтения по признакам родства, землячества и личной преданности;
- проявлять справедливость и объективность при оценке результатов их деятельности, а также применении мер поощрения и взысканий;
- принимать меры, направленные на охрану труда, здоровья, создание безопасных и необходимых условий для эффективной деятельности, а также создание благоприятной морально-психологической атмосферы, исключая любые формы дискриминации и посягательств на честь и достоинство подчиненных;
- не использовать служебное положение для оказания влияния на их деятельность при решении вопросов неслужебного характера;
- не принуждать к совершению противоправных поступков, а также поступков, не совместимых с общепринятыми морально-этическими нормами;
- не допускать по отношению к ним необоснованных обвинений, фактов грубости, унижения достоинства, бестактности и некорректного поведения.

5.2.3. Сотрудники Компании, занимающие нижестоящие должности, должны:

- при выполнении поручений руководителей представлять только объективные и достоверные сведения;
- незамедлительно доводить до сведения руководства и Службу безопасности о ставших им известными случаях нарушений норм служебной этики и дисциплинарных проступках, дискредитирующих работу в Компании в соответствии с п.5.5;
- не допускать действий (бездействия), препятствующих выполнению правомерных поручений руководителя;
- не допускать в отношении руководства проявлений личной преданности, стремления к получению выгод и преимуществ за счет их должностных возможностей.

5.3. Особенности медицинской этики и деонтологии медицинского персонала

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

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 6 из 13

5.3.2. Нарушения раздела 5.3 рассматриваются Службой поддержки пациентов и внутреннего контроля в местах выявления нарушений, в соответствии с п.4.6.

5.3.3. **Весь медицинский персонал** должен способствовать укреплению здоровья граждан Республики Казахстан.

5.3.4. Работа в отделениях или в дневном стационаре должна подчиняться строгой дисциплине, должна соблюдаться субординация, то есть служебное подчинение младшего по должности к старшему.

5.3.5. Оказывать медицинскую помощь любому, нуждающемуся в ней человеку, независимо от возраста, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального положения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов, включая материальное положение.

5.3.6. Одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской помощью, избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц.

5.3.7. При любых обстоятельствах стремиться быть внимательным и доброжелательным к пациентам, их родственникам, своим коллегам, независимо от ответной реакции, не допускать панибратства, уважать права пациента на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием больного.

5.3.8. Уметь при необходимости уступать и не принимать во внимание причиненной несправедливости или обиды.

5.3.9. Не допускать ни при каких обстоятельствах шутливого обращения с пациентами.

5.3.10. Личным примером пропагандировать здоровый образ жизни, быть примером в соблюдении общественных и профессиональных этических норм доступными средствами (газеты, журналы, радио, телевидение, беседы и пр.).

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

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

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

5.3.14. Медицинский персонал не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них пациенту, 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.

5.3.15. Медицинский персонал не вправе получать за свою профессиональную деятельность материальное вознаграждение (в любой форме) от пациента, а также его родственников и знакомых, в том числе под видом благотворительных взносов.

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 7 из 13

5.3.16. **Дополнительно к пп.5.3.1-5.3.15, Врач** должен быть специалистом высокой квалификации, всесторонне грамотным. Сейчас пациенты читают медицинскую литературу, особенно по своей болезни. Врач должен общаться с пациентом профессионально и деликатно.

5.3.17. Сохранять врачебную тайну в соответствии с п.4.7.

5.3.18. Врач должен сообщить родственникам истинный диагноз, состояние пациента и прогноз.

5.3.19. Врач должен убедить пациента в отсутствии мнимых болезней.

5.3.20. Нельзя критиковать или давать оценку действиям коллеги в присутствии пациента.

5.3.21. При назначении медицинских исследований, лечебных процедур, лекарственных средств, строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента.

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

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

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

5.3.25. Выслушивать пациентов, отвечать на вопросы, избегая проявления негативных эмоций и осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача.

5.3.26. Замечания коллегам необходимо делать при необходимости с глазу на глаз, не подрывая авторитета врача. Никогда не стоит говорить пациенту о том, что этот консультант плох, если он не соглашается с вашим диагнозом.

5.3.27. Врач в своей работе не должен замыкаться в себе, обсуждение вызывающих у лечащего врача случаев следует производить коллегиально.

5.3.28. Если при совместном с коллегами обследовании возникли разногласия - обсудить их необходимо в кабинетах заведующего отделением/медицинского центра, а потом, на основании истины, достигнутой в споре, необходимо сообщить общее мнение пациенту именно так: «Мы обсудили и решили».

5.3.29. То же относится к выбору тактики во время манипуляций. Если во время манипуляции врач сталкивается с непредвиденной ситуацией, техническими сложностями, аномалией развития, то он должен советоваться, вызвать старшего коллегу, при необходимости попросить его участие в дальнейшем ходе действий;

5.3.30. Воспитайте у среднего и младшего персонала правильный ответ на все вопросы: «Я ничего не знаю, спросите у лечащего врача»; должно быть воспитано чувство долга, ответственности, доброжелательности у среднего и младшего персонала, даны необходимые знания и навыки.

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 8 из 13

5.3.31. Вопросы не должны громогласно обсуждаться и выдаваться, кому бы то не было.

5.3.32. Если заболевание обычное и лечение идет хорошо, допустима полная откровенность. При наличии осложнений допустим корректный разговор с ближайшими родственниками.

5.3.33. Не допускать фактов финансовых и иных вымогательств по отношению к пациентам, прилагать усилия по пресечению таких действий со стороны своих коллег.

5.3.34. Не допускать использования служебной информации в корыстных и иных личных целях.

5.3.35. Не допускать, руководствуясь соображениями личной выгоды, рекламирования и использования методов и средств профилактики и лечения.

5.3.36. Дополнительно к пп.5.3.1-5.3.15, Медицинская сестра обязана быть выдержанной и приветливой в общении с пациентом. Недопустимы как фамильярность и панибратство, так и чрезмерная сухость, и официальность. Обращаться к пациентам следует на «Вы» и по имени и отчеству.

5.3.37. Медицинской сестре нельзя в присутствии пациентов обсуждать поставленный диагноз, план лечения. Запрещается подвергать сомнению правильность проводимого лечения в присутствии пациента.

5.3.38. Перед тяжелыми и болезненными процедурами медсестра должна разъяснить в доступной форме значение, смысл и необходимость их для успешного лечения и снять психоэмоциональное напряжение.

5.3.39. Дополнительно к пп.5.3.1-5.3.15, Младший медицинский персонал все служебные вопросы должен решать с медицинской сестрой, а последняя со старшей медицинской сестрой.

5.3.40. Совершенно неприемлемо обращение младших медицинских работников непосредственно к заведующему отделением/МЦ или руководству организации.

5.4. Порядок проведения анонимного анкетирования

5.4.1. Кадровая служба раз в год в январе месяце проводит анонимное анкетирование всех сотрудников Компании по форме согласно Приложению 2. Ссылку на анкетирование предоставляет кадровая служба головного офиса.

5.4.2. Способ анкетирования выбирается таким образом, чтобы в нем приняли участие все сотрудники компании, а также была обеспечена объективная реальная оценка без вмешательства иных лиц.

5.4.3. Анализ морально-психологического климата по Группе компаний «Медикер» проводится в течение 10 рабочих дней после проведения анкетирования, в разрезе медицинских центров/филиалов и дочерних организаций.

5.4.4. В случаях, когда показатели средние или низкие, кадровая служба разрабатывает мероприятия для улучшения климата в компании.

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 9 из 13

5.4.5. Результаты анализа совместно с разработанными мероприятиями выносятся на рассмотрение руководства компании для принятия управленческих решений.

5.4.6. Кадровая служба обеспечивает исполнение и мониторинг исполнения утвержденных мероприятий, при необходимости проводит внеплановое анкетирование.

5.4.7. Результатом деятельности является положительная динамика климата в Компании по результатам анонимного анкетирования.

5.5. Порядок реагирования на внутренние обращения о нарушениях правил другими сотрудниками, включая руководство

5.5.1. При наличии обстоятельств, вызывающих обоснованные сомнения в беспристрастности руководителей ГК «Медикер» (конфликт интересов), которые могут привести к ненадлежащему исполнению должностных полномочий, Служба безопасности осуществляет свою деятельность на самостоятельной основе.

5.5.2. При наличии внутренних обращений или жалоб, в части нарушения или несоблюдения другими сотрудниками, включая руководителей, требований настоящих Правил, каждый сотрудник имеет право обратиться в Службу безопасности посредством электронной почты sb@mediker.kz, либо по номеру телефона: 8-701-705-79-51.

5.5.3. Служба безопасности рассматривает обращения по факту нарушения норм служебной этики сотрудниками компании, включая руководителей, в течение 10 рабочих дней.

5.5.4. По результатам рассмотрения, в течение 15 рабочих дней готовит справку для руководства и направляет в виде служебной записки, вместе с предложениями по разрешению ситуации и недопущения повтора.

5.5.5. Решения, принятые руководством обязательны для выполнения всеми сотрудниками, контроль за выполнением за Службой безопасности.

5.5.6. Служба безопасности осуществляет мониторинг и контроль за соблюдением норм служебной этики сотрудниками Компании.

5.5.7. В случаях нарушения сотрудниками НПА и ВНД в сферах противодействия коррупции и настоящих правил проводит анализ причин и условий, способствующих совершению правонарушений, и вносит руководству рекомендации по их устранению.

5.5.8. Для выполнения возложенных функций Служба безопасности:

- запрашивает и получает сведения и документы, необходимые для анализа причин и условий, способствующих нарушению сотрудниками законодательства Республики Казахстан в сферах противодействия коррупции и настоящих правил;
- от имени Компании, в установленном законодательством порядке обращается в соответствующие уполномоченные органы за разъяснением норм законодательства Республики Казахстан в сферах медицинской деятельности, противодействия коррупции, а также настоящих правил;

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 10 из 13

- вносит руководителю Компании предложение о поощрении лиц, внесших значительный вклад в формирование положительного имиджа Компании и позитивного климата в коллективе;
- при необходимости, при рассмотрении вопросов, относящихся к его компетенции, вправе запрашивать и получать у кадровой службы личные дела сотрудников, иные материалы и документы, касающиеся работы в Компании.

6. Документирование

6.1. Документация

№ п/п	Наименование документа	Форма документа	Исполнитель	Место хранения	Периодичность составления/актуализации
01	02	03	04	05	06
1	Обращения от сотрудников	Произвольная	Сотрудники	Служба безопасности	По мере необходимости
2	Письма в уполномоченные органы	Шаблон исходящего письма в СЭД	Служба безопасности	СЭД	По мере необходимости

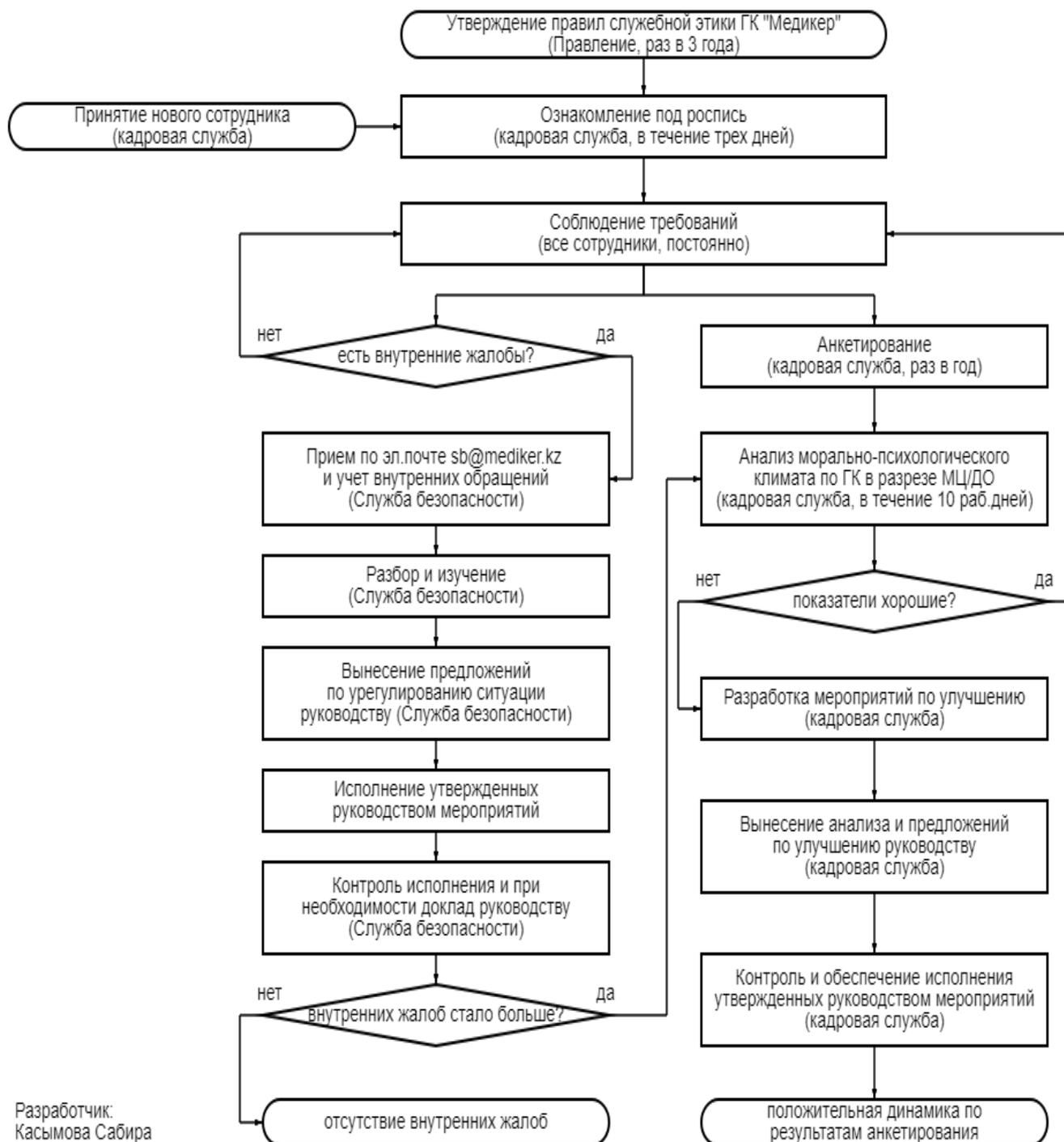
6.2. Записи

№ п/п	Наименование записи	Форма записи	Исполнитель	Место хранения	Срок хранения
01	02	03	04	05	06
1	Опросный лист	Приложение 2 к настоящим правилам	Все сотрудники	Кадровая служба	5 лет
2	Отчет по результатам анкетирования с предложениями	Шаблон служебной записки в СЭД	Кадровая служба	СЭД	5 лет
3	Журнал учета внутренних обращений	Произвольная	Служба безопасности	Служба безопасности	5 лет

7. Приложения



Алгоритм регулирования морально-психологического климата в Компании



Разработчик:
Касымова Сабир

	ПРАВИЛА корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»		
	Код: ПР 01-03-02-21	Редакция №1	стр. 12 из 13

Приложение №2
к ПР 01-03-02-21
(обязательная форма)

Опросный лист для анонимного анкетирования

Уважаемые сотрудники ГК «Медикер», в целях оценки морально-психологического климата в Компании, просим Вас уделить пару минут и заполнить опросный лист.

Выберите Вашу организацию (список всех филиалов и дочерних организаций)	
1.	Мои коллеги всегда вежливы и корректны со мной 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
2.	Мое мнение всегда учитывается непосредственным руководителем 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
3.	Мои обоснованные замечания к коллегам по работе всегда воспринимаются адекватно 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
4.	Среди моих коллег существует практика распространения заведомо ложных сведений о личной жизни других работников/сотрудников 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
5.	Мне нравится морально-психологическая атмосфера в коллективе структурного подразделения 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
6.	Мой непосредственный руководитель способствует созданию в коллективе исключительно деловых взаимоотношений 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
7.	Мой непосредственный руководитель объективен в отношении со мной 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____



ПРАВИЛА
корпоративной и медицинской этики группы компаний «Медикер»

Код: ПР 01-03-02-21

Редакция №1

стр. 13 из 13

8.	Я считаю, что нагрузка в структурном подразделении распределена равномерно 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
9.	От меня никогда не требуют исполнения поручений, выходящих за рамки моих должностных обязанностей 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
10.	Я доверяю своему непосредственному руководителю 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
11.	У нас в коллективе принято помогать адаптироваться к впервые принятым работникам/сотрудникам 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
12.	Я всегда могу рассчитывать на помощь и поддержку непосредственного руководителя в трудных жизненных ситуациях 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____
13.	Имеется ли факты поручения непосредственным руководителем Вам своих личных дел? 1) да 2) нет 3) Ваш вариант: _____
14.	Обязывает ли Ваш непосредственный руководитель выходить на работу в праздничные и выходные дни? 1) да 2) нет 3) не всегда 4) Ваш вариант: _____