

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента			
Наименование структурного подразделения:	Все подразделения		
Название документа:	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»		
Утвержден:	Приказом главного врача ГКБ №1 за №149 от 04.06.2025 года Калибековым К.Ж..		
Дата утверждения:	04.06.2025 года		
Разработчик:	Должность	Ф.И.О.	Подпись
	Руководитель СПП и ВЭ	Кешубаев К.Е.	
Согласовано:	Заместитель главного врача	Байбосинов С.А.	
Дата согласования:	04.06.2025 года		
Ответственный за исполнение:	Руководитель СПП и ВЭ	Кешубаев К.Е.	
Дата введения в действие:	04.06.2025 года		
Версия №1		Копия №1 _____ / _____ / подпись Ф.И.О.	

Город Шымкент 2025 год

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»

1. Должностные лица и МО:

- 1) Должностные лица и Работники МО принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно, и разумно с должной заботой, и осмотрительностью в интересах больницы избегая конфликтов.
- 2) Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежит на руководстве и работниках МО вне зависимости от их статуса и должности.
- 3) Каждый работник должен руководствоваться интересами МО, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.
- 4) При приеме на работу, МО не допускает никакой дискриминации, по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.
- 5) МО создает равные условия для повышения квалификации работников всех уровней, по достоинству оценивая работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.
- 6) Политика МО в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами больницы.
- 7) Политика МО в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.
- 8) Работники МО должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.
- 9) В МО не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.
- 10) Работники МО должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу больницы, рационально и эффективно использовать его.
- 11) Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов больницы и его работников.
- 12) Больница несет ответственность за принятие решений свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса, от руководства до любого работника, принимающего решения.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

13) Работники больницы должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

14) Принятие решений руководством больницы должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Сотрудники больницы предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

11) Работники больницы обязаны в установленном порядке, своевременно уведомлять руководство о выполнении работы и/или занятия должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

12) Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в больнице с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:

- может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время;
- не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей;
- не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам больницы;
- не противоречит положениям настоящего Кодекса;
- непосредственный руководитель осведомлен об этой деятельности.

13) Должностные лица и работники больницы не вправе принимать:

- за исполнение своих функциональных обязанностей неформальные платежи в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- подарки или услуги в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

14) Вся информация в МО защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях сотрудники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в МО.

Часть информации, к которой имеют доступ сотрудники МО, является конфиденциальной. МО четко регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации и доводит это до сведения сотрудников. Поступая на работу, сотрудники принимают на себя обязательства не разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной.

Часть информации может не быть засекреченной, но представлять интерес для третьих лиц. Такая информация является собственностью

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

больницы и также не должна разглашаться. Среди прочего, такая информация может касаться таких факторов как:

- финансовые аспекты деятельности больницы,
- планы по развитию больницы,
- производственные процессы,
- клиенты и поставщики,
- размеры заработной платы и социальных выплат,
- предполагаемые изменения в системе управления,
- личные особенности сотрудников.

Информация может быть предоставлена третьим лицам (в частности, представителям средств массовой информации), если это необходимо в интересах больницы и не противоречит закону. Передача информации может быть осуществлена только с разрешения руководителя подразделения.

15) Ни при каких условиях больница не может просить или требовать от сотрудников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других учреждениях.

16) Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
- уважительно относиться к символам государства – Герб, Флаг, Гимн;
- уважительно относиться к корпоративной символике;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- уважительно относиться друг к другу;
- обращаться к пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;
 - быть нетерпимы к безразличию и грубости;
 - всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;
 - быть внимательными к чужому мнению;
 - обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;
 - не употреблять жевательную резинку в общественных местах больницы;
 - не готовить пищу в отделениях, и не приспособленных для этого местах;
 - не курить на территории больницы;
 - своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
 - быть вежливыми и корректными;
 - не скрывать/признавать ошибки;
 - вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение Конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных собой лиц), ни в отношении других;
 - не допускать высказываний личного субъективного мнения относительно других работников и не давать личностные оценки правильности или неправильности действий других работников, в частном порядке;
 - своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом требований внутренних документов больницы;
 - не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени больницы без прямо предоставленных полномочий или прямого поручения должностных лиц больницы;
 - проявлять уважение и бережно относиться к окружающей среде;
 - внимательно изучить, понять и добросовестно следовать требованиям Кодекса, и в случае согласия, заполнить соответствующую форму – подтверждение (приложение к настоящему Кодексу);
 - нести ответственность за принятые на себя обязательства;
 - при исполнении должностных обязанностей руководствоваться интересами больницы, а не личными отношениями или персональной выгодой;
 - оказывать содействие при проведении расследований по вопросам нарушения принципов деловой этики и правил поведения;
 - поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, а также хранить все рабочие материалы в надлежащем состоянии.
- 17) Сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

- стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным,
- обувь должна быть бесшумной, высота каблука не выше 4 см,
- макияж не должен быть вызывающим, «вечерним»,
- количество и дизайн ювелирных украшений должны быть выдержаны в строгом консервативном стиле,
- одежда должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды,
- желательно избегать ярких и вызывающих цветов,
- женщинам не следует носить слишком короткие и длинные юбки, одежду, открывающую спину и плечи,
- прическа должна быть строгой, волосы, длина которых превышает среднюю длину, должны быть аккуратно уложены,
- спецодежда и защитные средства сотрудников должны соответствовать принятым в Центре стандартам,
- спецодежда должна быть чистой и аккуратной, подогнанной по фигуре, застегнутой на все пуговицы. Менять спецодежду следует в соответствии с нормативами больницы.
- в рабочее время всем сотрудникам больницы обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бейдж).

18) В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- во время врачебных конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться,
- представившись, отвечать на телефонный звонок, быстро, насколько это возможно,
- звоня заинтересованным лицам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение,
- в начале телефонного разговора спрашивать, в удобное ли время вы звоните,
- всегда внимательно выслушивать собеседника,
- заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему,
- не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким,
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, место работы, а затем кратко излагать цель звонка,
- передавая значительный объем информации, пользоваться электронной почтой или факсом,
- не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона,

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

- если звонят вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение,
- если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему,
- если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

19) Любая ситуация, ведущая к нарушению прав руководства и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами больницы.

20) По вопросам положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий работники больницы вправе обращаться к руководству больницы, представившись, для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

21) Осуществление мониторинга в больнице и проведение исследования/опросов на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников возложено отделу менеджмента качества.

2. Должностные лица:

1) Администрация больницы должна создавать такие условия работы, которые исключают агрессию, дискриминацию, запугивание и устрашение. Любой работник, столкнувшийся с подобным явлением, имеет право сообщить об этом своему непосредственному руководителю, Омбудсмену, или администрации больницы для разрешения подобных конфликтов.

2) Руководство больницы для достижения стратегических целей больницы принимает деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несет полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед собой.

3) Должностные лица больницы обязаны:

- принимать управленческие решения на принципах прозрачности и беспристрастности с учетом основополагающих ценностей и принципов Кодекса;
- нести предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами больницы ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними;
- личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса и поощрять его соблюдение;
- уделять внимание созданию корпоративного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами больницы;

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

- ставить четкие задачи работникам и при необходимости сопровождать максимально точными инструкциями;
- обеспечить открытый и постоянный доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своей работы;
- консультировать и наставлять работников;
- не допускать принижения статуса работника, ни при каких условиях.

4) В отношении между руководителями и подчиненными сотрудниками рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета,
- не критиковать подчиненных в присутствии других сотрудников, делать это конфиденциально,
- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес,
- информировать непосредственного руководителя о причинах вашего отсутствия, если в течение длительного времени вам приходится отсутствовать на рабочем месте,
- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя. Если вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече,
- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей подразделений,
- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному,
- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими,
- при рукопожатии первым руку протягивает начальник или вышестоящий сотрудник.

Этические нормы врачей, среднего и младшего медицинского персонала

1. Врачи больницы

1) Врачи больницы осознают, что ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» Управления здравоохранения города Шымкента является лечебным учреждением, которое осуществляет медицинскую деятельность только в рамках научно доказательной медицины и в соответствии со стандартами, принятыми в Республике Казахстан, а также ведущими медицинскими ассоциациями мира, в соответствии с которыми работают лидирующие академические медицинские учреждения мира.

2) В связи с этим прямой обязанностью врачей является изучение английского языка, на котором издаются все лучшие учебники и монографии, а также журналы, руководства и прочие наиболее надежные источники медицинских знаний и медицинской информации в современном

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

цивилизованном мире. Пользуясь этим знанием, необходимо постоянно повышать и совершенствовать свой профессионализм путем:

- регулярного чтения лучшей медицинской литературы;
- практического повышения квалификации, в том числе и за рубежом;
- активного участия в Казахстанских и международных профессиональных конференциях, съездах и симпозиумах;
- активного участия в научной работе;
- активного членства и участия в работе Казахстанских и международных профессиональных медицинских ассоциаций.

3) Понимая, что ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» Управления здравоохранения города Шымкента существует и создана для того, чтобы оказывать медицинскую помощь в рамках протоколов диагностики и лечения здравоохранения Республики Казахстан, и применять лучшие мировые стандарты. Врачи обязуются практиковать медицину с наивысшей честностью и порядочностью, ставя интересы и права своих пациентов превыше всего, предоставлять медицинские услуги пациентам с полным осознанием их прав и человеческого достоинства, с использованием своих наилучших знаний и способностей.

4) Врачи поддерживают свою квалификацию путем постоянной и не прекращающейся учебы с использованием только строго научных фактов и знаний. Медицинская квалификация предусматривает также наличие практических навыков, позволяющих эффективно выполнять необходимые больному манипуляции, процедуры и операции. Необходимо всегда уважать своих коллег, искать помощи и совета, наиболее опытных и знающих из них в тех ситуациях, когда собственных знаний или практических навыков будет недостаточно для оказания наилучшей помощи пациенту.

5) Врачи обязуются сохранять врачебную тайну, тщательно оберегать любую информацию, касающуюся обращения пациента в ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» Управления здравоохранения города Шымкента и того, что было сделано в ходе обследования и лечения пациента. Любая информация подобного характера может открываться третьим лицам только по желанию пациента или по требованию уполномоченных организаций (суд и назначенная судом или иными инстанциями экспертиза).

6) Медицинское обследование, консервативное и хирургическое лечение, послеоперационное и динамическое наблюдение за пациентом являются прямой и личной ответственностью врачей больницы до тех пор, пока ведение пациента не будет передано другому компетентному специалисту. Работа с пациентом требует глубочайшей ответственности, выполнения всех необходимых медицинских процедур в полном объеме, и с наивысшим доступным качеством.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

3) Врачи больницы должны добиваться полного понимания пациентом целей, задач, необходимости, технических и иных особенностей, всех положительных и отрицательных сторон любых медицинских процедур и рекомендаций. Любая медицинская процедура может быть выполнена только с согласия пациента. В необходимых случаях перед выполнением процедуры пациент должен дать информированное согласие на ее проведение в письменной форме. Информированное согласие на выполнение медицинской процедуры (операции, манипуляции) должно включать в себя полное изложение их необходимости, пользы, преимуществ и недостатков, стоимости и правдивых ожиданий, рисков и возможных осложнений. Пациенту необходимо сообщить о возможных альтернативах данной медицинской процедуры и их особенностях. От пациента необходимо добиваться понимания того, что медицина никогда не предоставляет 100% гарантий наступления желаемого результата, а работает лишь в рамках научно установленных вероятностей исхода того или иного заболевания и его лечения. Решение должно приниматься пациентом с учетом всей имеющейся у него информации (информированное решение) и без всякого давления со стороны врача.

4) Проведение любых медицинских процедур, и действий без ведома и без согласия на то пациента, и/или его родственников и уполномоченных им лиц, выполнение необоснованных медицинских процедур и особенно хирургических вмешательств, расценивается как грубейшее нарушение прав человека и общечеловеческой этики.

5) Любая реклама, которую используется в больнице, должна быть правдивой и откровенной, не содержать ложных утверждений, неправдоподобных обещаний и любой другой лжи, двусмысленности и нечестности. Взаимоотношения с обществом должны быть аккуратными, никогда не следует давать о себе лживую информацию, включая информацию о своих профессиональных и научных достижениях, знаниях, навыках и умениях.

6) Врачи больницы обязуются проводить научные исследования только в соответствии с общепринятыми законами медицинской и общечеловеческой этики, правилами и нормами, зафиксированными Конституцией Республики Казахстан, Хельсинкской Декларацией Прав и Свобод Человека, Казахстанским и международным законодательством. В необходимых случаях является необходимым получение разрешения Этической Комиссией на проведение тех или иных научных исследований и экспериментов.

7) Врачи больницы обязуются соблюдать все законы, нормы, правила и регуляции, регламентирующие оказание медицинской помощи

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

в Республике Казахстан, служить интересам общества и человека, всячески содействовать укреплению их здоровья.

8) Своей работой врачи должны содействовать улучшению и совершенствованию данного Кодекса корпоративной этики, который может меняться в соответствии с требованиями времени, но только в интересах общества и человека.

2. Взаимоотношения врача с пациентом

1) Врач должен уважать права пациента. Принимая профессиональные решения, врач должен исходить из основополагающего принципа – соблюдение интересов пациента.

2) Врач не должен получать вознаграждение 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.

3) Врач не должен выполнять действие, способное ухудшить физическое или психическое состояние пациента.

4) Профессиональное заключение врача о состоянии здоровья пациента должно основываться исключительно на результатах медицинского обследования и(или) проведенного лечения.

5) Постановка диагноза и тактика лечения пациентов должна производиться с участием команды, состоящей из профильных специалистов по пораженным органам и/или системам органов пациентов.

6) С целью сохранения здоровья и жизни пациентов врач должен использовать свой профессиональный опыт и потенциал. Если необходимое обследование или лечение выходит за уровень компетентности врача, он должен обратиться к более компетентным коллегам.

7) Врач должен обеспечить конфиденциальность информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья гражданина, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и(или) лечении, которые составляют врачебную тайну.

8) Только лечащий врач имеет право информировать родственников о состоянии здоровья пациента.

9) Оказание urgentной помощи в рабочее и нерабочее время - долг каждого врача.

10) Врач не должен подвергать пациента неоправданному риску, а также использовать свои знания в негуманных целях.

11) Врач может отказаться от лечения больного, когда между врачом и пациентом нет взаимного доверия, если врач некомпетентен или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями и опытом, за исключением случаев неотложной помощи, когда врач обязан предпринять меры, не усугубляющие состояние больного пациента. В

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

подобных случаях врач должен порекомендовать больному другого специалиста.

12) Врач должен уважать право пациента на выбор врача и его участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер.

13) Проведение лечебно-диагностических мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Республики Казахстан. Решение в данной ситуации должен принять консилиум, в случае невозможности создать консилиум и/или непосредственно лечащий врач.

14) При лечении ребенка врач обязан предоставлять полную информацию его родителям или опекунам, получить их согласие на применение того или иного метода лечения или лекарственного средства.

15) Врач должен уважать честь и достоинство пациента и его семьи, относиться к нему и его семье доброжелательно.

16) Врач не должен пропагандировать и применять оккультно-мистические и религиозные методы лечения.

17) При выборе альтернативных методов лечения, врач должен выбирать метод лечения, имеющий доказательную базу. При наличии двух альтернативных методов лечения, имеющих доказательную базу, врач должен делать выбор на основе баланса эффективности.

18) Если пациент не способен осознанно выразить свое согласие, его должен выразить законный представитель или лицо, постоянно опекающее пациента.

19) Пациент имеет право на 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 серьезный вред здоровью. Однако, по требованию пациента, врач обязан предоставить ему полную информацию.

20) Врач должен осознавать и признавать право пациента на альтернативное профессиональное мнение о его заболевании (диагнозе), полученное от других специалистов.

21) Врач не должен препятствовать решению пациента о получении консультации другого специалиста.

22) При совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, заведующего отделением, старшего коллегу, в необходимых случаях – руководство и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление последствий, не дожидаясь указаний на это.

23) Врач не должен принимать профессиональное решение для личного обогащения и материальной выгоды.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

24) Врач не должен принимать поощрений от фирм-производителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств.

25) Врач должен при назначении лекарств строго руководствоваться медицинскими показаниями и исключительно интересами пациента.

26) Врач должен оказывать медицинскую помощь пациенту независимо от возраста, материального положения, пола, расы, национальности, вероисповедания, социального положения, политических взглядов, гражданства и других немедицинских факторов.

27) Врач может выдавать врачебные справки только в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, нормативно-методическими и внутренними документами.

28) При отборе больных, которым требуется проведение сложных профилактических, диагностических и особенно лечебных и других мероприятий, врачи должны исходить из медицинских показаний и принимать решения коллегиально.

29) Лечащий врач несет ответственность за процесс лечения пациента.

30) Заведующие отделениями обязаны заботиться о повышении профессиональной квалификации своих подчиненных.

3. Взаимоотношения врачей

1) Врачи обязаны с уважением относиться друг к другу, а также к другому медицинскому и вспомогательному персоналу, соблюдать профессиональную этику и с уважением относиться к выбору пациентом лечащего врача или медицинской организации.

2) Врачи, обучающие студентов и молодых специалистов, своим поведением, отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером и демонстрировать приверженность настоящему Кодексу.

3) Врачи должны пропагандировать здоровый образ жизни, через средства массовой информации, быть примером для молодых специалистов и соблюдать общественные и профессиональные этические нормы.

4) Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, в корректной форме, желательно в личной беседе.

5) Врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать.

6) Врачи могут давать советы и оказывать помощь в трудных клинических случаях менее опытным коллегам в корректной форме.

7) В процессе лечения лечащий врач может принять рекомендации коллег или отказаться от них с обоснованием и предоставлением аргументов и доводов для отказа на основе доказательной медицины.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

4. Взаимоотношения врача со средним медицинским персоналом

- 1) Врачи должны с уважением относиться к среднему медицинскому персоналу, не допускать игнорирования его мнения по состоянию здоровья пациента и назначенному лечению. В случае если средним медицинским персоналом при проведении назначенных процедур допускаются ошибки, врачи должны делать замечания в доброжелательной и корректной форме и не в присутствии пациентов.
- 2) Средний медицинский персонал вправе получить пояснение у врача по неясным записям в истории болезни, листе назначения и т.д. и при необходимости указывать на несоответствие информации.
- 3) Средний медицинский персонал должен знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов.
- 4) Средний медицинский персонал не должен навязывать свои религиозные и политические убеждения пациентам и коллегам.
- 5) Средний медицинский персонал может обратиться к врачу за советом во всех сложных случаях диагностики и лечения.
- 6) Средний медицинский персонал не должен пренебрежительно высказываться о врачах, распространять сведения о «врачебных ошибках» или неправильно назначенном лечении.
- 7) Врач должен налаживать и укреплять уважительное отношение к среднему медицинскому персоналу и не должен относиться к ним с позиции собственного превосходства.
- 8) Врач может содействовать повышению профессиональных знаний и навыков среднего медицинского персонала.
- 9) Средний медицинский персонал должен избегать вредных привычек и не допускать исполнения обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического, токсикологического опьянения, соблюдать правила личной гигиены.

5. Взаимоотношения среднего медицинского персонала с пациентом

- 1) Запрещается в присутствии больных обсуждать поставленный диагноз, подвергать сомнению правильность проводимого лечения, а также обсуждать заболевания других пациентов.
- 2) Перед тяжелыми и болезненными процедурами средний медицинский персонал должен разъяснить пациенту в доступной форме значение, необходимость их для успешного лечения и снятия психоэмоционального напряжения.
- 3) Средний медицинский персонал должен сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность при выполнении лечебных процедур и своих функциональных обязанностей.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

- 4) Средний медицинский персонал, ухаживающий за тяжелобольными пациентами, должен разъяснять правильность выполнения процедур.
- 5) Средний медицинский персонал должен беседовать с пациентом только в пределах своей компетенции (не имеет права рассказывать о симптомах, о прогнозе заболевания).
- 6) Средний медицинский персонал должен выполнять врачебные назначения своевременно и профессионально.
- 7) Средний медицинский персонал должен немедленно информировать врача о внезапных изменениях в состоянии больного.
- 8) Средний медицинский персонал должен выяснить в тактичной форме все нюансы при возникновении сомнений в процессе выполнения врачебных назначений в отсутствии больного.
- 9) Более опытные работники из числа среднего медицинского персонала могут делиться своим опытом с менее опытными работниками среднего медицинского персонала.
- 10) Средний медицинский персонал должен оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста, пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий.
- 11) Средний медицинский персонал должен уважать право пациента на участие в планировании и проведении лечения.
- 12) Средний медицинский персонал не должен проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение или унижительное обращение к пациентам.
- 13) При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам, средний медицинский персонал должен руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.
- 14) Средний медицинский персонал не должен безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся нанести вред пациенту.
- 15) Производя медицинские вмешательства, чреватые риском, средний медицинский персонал обязан предусмотреть меры безопасности, снижения риска возникновения угрожающих жизни и здоровью пациента осложнений.
- 16) Средний медицинский персонал может информировать родственников пациента о состоянии здоровья только по согласованию с лечащим врачом.
- 17) Средний медицинский персонал должен уважать право пациента или его законного представителя (при лечении несовершеннолетнего и(или) граждан, признанных судом недееспособными) соглашаться на любое медицинское вмешательство или отказаться от него.
- 18) Средний медицинский персонал в меру своей квалификации должен разъяснить пациенту последствия отказа от медицинской процедуры.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

19) Средний медицинский персонал должен сохранять втайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

20) Средний медицинский персонал может при необходимости помогать коллегам, а также оказывать содействие в лечебном процессе.

21) Средний медицинский персонал должен помогать пациенту выполнять программу лечения, назначенную лечащим врачом.

22) Средний медицинский персонал должен постоянно повышать свою квалификацию и принимать участие в научной исследовательской деятельности.

6. Младший медицинский персонал:

1) Главная медицинская сестра/старшая медицинская сестра контролирует работу младшего медицинского персонала и должны вести повседневную воспитательную работу.

2) Главная медицинская сестра/старшая медицинская сестра несут ответственность за качество работы младшего медицинского персонала, культуру обслуживания больных, уют, чистоту и порядок в больнице.

3) Младший медицинский персонал должен выполнять свои функциональные обязанности качественно, соблюдать субординацию и правила служебной этики.

4) Работники младшего медицинского персонала должны выглядеть опрятно и соблюдать правила личной гигиены.

5) Работники младшего медицинского персонала должны пройти инструктаж по правилам поведения в условиях больницы и обращения с другими лицами.

6) Работники младшего медицинского персонала все служебные вопросы должны решать со старшей/главной медицинской сестрой.

7) Младший медицинский персонал не должен выяснять отношения с коллегами в присутствии пациента.

7. Раскрытие информации медицинскими работниками

1) Медицинская информация о пациенте может быть раскрыта:

- по письменному согласию пациента;
- по мотивированному требованию органов дознания, следствия, прокуратуры, суда и адвоката;
- если сохранение тайны существенным образом угрожает здоровью и жизни пациента и(или) других лиц (опасные инфекционные заболевания);
- в случае привлечения к лечению других специалистов, для которых эта информация является профессионально необходимой.

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

2) Должностные лица и работники больницы, имеющие право доступа к медицинской информации, касающейся пациентов, в процессе научных исследований, обучения студентов и повышения квалификации врачей обязаны обеспечить конфиденциальность указанной информации.

3) Публикации медицинского характера, выступления врачей на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, и ограничиваться объективной научно-практической информацией, не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и саморекламы.

4) При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал имеют право в рамках своей компетенции:

- 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 отделении, учреждении технологиях лечения.

5) При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врач и/или средний медицинский персонал не имеют права:

- предоставлять информацию о пациентах, в том числе, умерших;
- подтверждать и/или опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;
- предоставлять фото- видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).

8. Нормативные ссылки:

- 1) Кодекс РК от 07.07. 2020 № 360-VI «О здоровье народа и системе здравоохранения»;
- 2) Приказ МЗ РК от 23.12.2020 № ҚР ДСМ-319/2020 «Об утверждении Кодекса чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан».

ГКП на ПХВ «Городская клиническая больница №1» УЗ города Шымкента	СОП «Этические нормы деловых взаимоотношений»	Код:
		Версия: 1 от 04.06.2025
		Страница:

Изменения, актуализация

Дата внесения изменений	Причина изменения, актуализация СОП	Внесенные изменения	Должность, Ф.И.О. и подпись лица, внесшего изменения	Ф.И.О. и подпись зам. главного врача по МЧ

Изъятие

Дата изъятия	Должность и Ф.И.О., проводившего изъятие	Подпись

Распределение

Номер копии	Держатель
оригинал	
1	
2	

В пределах настоящей процедуры обучены и уполномочены к проведению вышеуказанных действий следующие сотрудники:

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дата обучения	Подпись обученного
1.				
2.				

Лист оценки знаний

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Оценка обучения/зачет	Подпись обучающего
1.				
2.				