

принятия деловых решений как стратегически важных, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются работники Центра.

2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

2.1 основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Центра, являются порядочность, надежность и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществу в целом.

2.2 Центр руководствуется следующими принципами этики:

- честность;
- справедливость;
- добросовестность;
- прозрачность;
- ответственность.

2.3 Центр рассчитывает, что все заинтересованные лица будут соблюдать вышеуказанные принципы этики.

2.4 При осуществлении своей деятельности Центр:

1) соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, актов государственных органов, иных документов, относящихся к своей деятельности;

2) обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;

3) действует справедливо и добросовестно, не приемлет взяток и аналогичной порочной деловой практики, а также практики дарения и получения подарков, за исключением принятых в деловой практике (при этом такие подарки не должны быть значительными и не должны дариться, приниматься часто);

4) относится к руководству и работникам справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;

5) стремится к тому, чтобы все его отношения с заинтересованными лицами были взаимовыгодными;

2.5 Этические нормы регулируют следующие основные области деловых взаимоотношений: отношения с заинтересованными лицами и работниками Поликлиники, государственными органами, зависимыми организациями, деловыми партнерами и общественностью.

2.6 Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между Центром и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

3.1. Работники Центра

3.1.1 Работники Центра принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Центра избегая конфликтов.

3.1.2 Ответственность за принятые на себя обязательства в равной степени лежит на руководстве и работниках Центра вне зависимости от их статуса и должности.

3.1.4 Каждый работник должен руководствоваться интересами Центра, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.

3.1.5 При приеме на работу Центр не допускает никакой дискриминации по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

3.1.6 Центр 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.

3.1.7 Политика Центра 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.

3.1.8 Политика Центра в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

3.1.9 Работники Центра должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

3.1.10 В Центре не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

3.1.11 Работники Центра должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Центра, рационально и эффективно использовать его.

3.1.12 Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Центра и его работников.

3.1.13 Центр несет ответственность за принятие решений свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса, от руководства до любого работника, принимающего решения.

3.1.14 Работники Центра 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.

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

3.1.16 Работники Центра 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.).

3.1.17 Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в Центре 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 Центра;
- не противоречит положениям настоящего Кодекса и непосредственный руководитель осведомлен об этой деятельности.

3.1.18 Работники Центра 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.

3.1.19 Вся информация в Центре 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 Центре.

Часть информации, к которой имеют доступ сотрудники Центра является конфиденциальной. Центр 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 ЦЕНТРА И ТАКЖЕ НЕ ДОЛЖНА РАЗГЛАШАТЬСЯ. СРЕДИ ПРОЧЕГО, ТАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТ КАСАТЬСЯ ТАКИХ ФАКТОРОВ КАК:

- финансовые аспекты деятельности Центра;
- планы по развитию Центра;
- 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 Центра и не противоречит закону. Передача информации может быть осуществлена только с разрешения руководителя подразделения.

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

3.1.21 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;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- 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;
- 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 Центра;
- не готовить пищу в отделениях, и не приспособленных для этого местах;
- не курить на территории Центра.

3.1.22 В ОТНОШЕНИИ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЯМИ И ПОДЧИНЕННЫМИ СОТРУДНИКАМ 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 руководитель или вышестоящий сотрудник.

3.1.23 В ОТНОШЕНИИ С ЗАИНТЕРЕСОВАННЫМИ ЛИЦАМИ. В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКАМ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИХ НОРМ И ПРАВИЛ ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ:

- придерживаться основополагающих принципов медицинской этики и деонтологии;
- с уважением относиться ко всем заинтересованным лицам без исключения;
- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и Центре, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя Центра;
- никогда не заставлять себя ждать, если Вы вынуждены держать заинтересованное лицо в ожидании, извинитесь перед ним;
- выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;
- критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство заинтересованного лица;
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами заинтересованного лица;
- в процессе беседы чаще называть собеседника по имени-отчеству;
- избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам заинтересованного лица и стараться убедить его в своей правоте;
- предоставлять заинтересованному лицу только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

3.1.24 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;
- 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.

3.1.25 СОТРУДНИКАМ РЕКОМЕНДУЕТСЯ ПРИДЕРЖИВАТЬСЯ СЛЕДУЮЩИХ ПРАВИЛ НОШЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ОДЕЖДЫ:

- 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 Центра;
- в рабочее время всем сотрудникам Центра обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бейдж).

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

3.1.27 По вопросам положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных

действий работники Центра вправе обращаться к руководству Центра, представившись, для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

3.1.28 Осуществление мониторинга и проведение исследования/опросов на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников возложено на врача-эксперта.

3.2 ВРАЧИ ЦЕНТРА

3.2.1 Врачи Центра осознают, что Центр является лечебным учреждением, которое осуществляет медицинскую практику только в рамках научно доказательной медицины и в соответствии со стандартами, принятыми ведущими медицинскими ассоциациями мира, в соответствии с которыми работают лидирующие академические медицинские учреждения мира.

3.2.2 Понимая, что Центр существует и создана для того, чтобы оказывать медицинскую помощь в рамках лучших мировых стандартов ПМСП (первичная медико-санитарная помощь), 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.

3.2.3 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.

3.2.4 Врачи обязуются сохранять врачебную тайну, тщательно оберегать любую информацию, касающуюся обращения пациента в Центре 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).

3.2.5 Терапевтическая и хирургическая помощь, лабораторное и инструментальное исследование, послеоперационное и динамическое наблюдение за пациентом являются прямой и личной ответственностью врачей Центра 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 согласно протоколом диагностики лечения, и с наивысшим доступным качеством.

3.2.6 Врачи Центра 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.

3.2.7 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.

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

3.2.9 Врачи Центра обязуются проводить научные исследования только в соответствии с общепринятыми законами медицинской и общечеловеческой этики, правилами и нормами, зафиксированными Конституцией Республики Казахстан, Хельсинской 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.

3.2.10 Врачи Центра обязуются соблюдать все законы, нормы, правила и регуляции, регламентирующие оказание медицинской помощи в Республике Казахстан, служить интересам общества и человека, всячески содействовать укреплению их здоровья.

3.2.11 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.

3.3 ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ

3.3.1 Центр осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Центра, а также положениями Кодекса корпоративного управления, на основе независимости сторон.

3.3.2 Центр прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны работников Центра.

3.4 ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ

3.4.1 Центр взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

3.4.2 Центр соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

3.4.3 Поликлиника выбирает поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшее качество, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией.

3.4.4 Центр не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

3.5 ОБЩЕСТВЕННОСТЬ

3.5.1 Центр осознает свою социальную ответственность перед обществом.

3.5.2 Центр стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

3.5.3 Центр стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на улучшение здоровья населения, а также других социальных программ.

3.5.4 Центр рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой он работает и с которой он стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

3.5.5 Центр стремится повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

3.5.6 Центр стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения здоровья нации.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Каждый работник отвечает за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для руководства и работников Центра. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Совет по качеству в Центре периодически пересматривает и совершенствует положения настоящего Кодекса, анализирует, в какой мере они реализуются на практике, а также, при необходимости, вносит в него изменения и/или дополнения.