

Общество с ограниченной ответственностью «МЕДФАРМКЛИНИК»

(ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»)
ИНН/КПП 2311247780/231101001
ОГРН 1172375091063

Место нахождения: 350053, РФ, г. Краснодар, Прикубанский городской округ,
ул. Баварская, 8, офис 471

ПРИКАЗ № 22

«02» 07 2018г.

г. Краснодар

**Об утверждении Положения
об этике поведения работников
ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»**

В соответствии со статьей 13.3 Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», организации работы по противодействию коррупции в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об этике поведения работников ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Работникам ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» в работе руководствоваться Положением об этике поведения работников ООО «МЕДФАРМКЛИНИК».
3. Обеспечить возможность беспрепятственного доступа работников к тексту Положением об этике поведения работников ООО «МЕДФАРМКЛИНИК», разместив их на официальном сайте Общества.
4. Ознакомить с настоящим приказом и приложениями к нему всех работников, организовать ознакомление с приложениями, утвержденными настоящим приказом, работников, принимаемых на работу в ООО «МЕДФАРМКЛИНИК», под подпись.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Т.Ю.Волкова

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
приказом
ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»
от 02.07.2018 г. № 22

**Положение об этикете поведения работников
ООО «МЕДФАРМКЛИНИК»**

1. Общие положения

1.1. Положение о корпоративной этике представляет собой совокупность правил и норм поведения, касающихся внешнего проявления отношения между сотрудниками, контакт с пациентами их родственниками и окружающими лицами, форм обращений и приветствий, а также формирования имиджа ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» (далее по тексту, Общество), определяет и формулирует базовые этические нормы поведения медицинского персонала Общества. Подробно изложены требования к поведению и внешнему виду персонала, тактика поведения в стрессовых и конфликтных ситуациях.

1.2. Настоящее Положение предназначено для внутреннего использования всем медицинским персоналом и иными сотрудниками, участвующими в оказании медицинских услуг Обществом, является составной частью условий труда работников учреждения с момента подтверждения ими факта ознакомления с ним.

1.3. Каждый медицинский сотрудник и иной сотрудник, участвующий в оказании медицинских услуг, Общества должен принимать все необходимые меры для выполнения положений настоящего Положения. Все работники Общества обязаны придерживаться высоких этических стандартов предоставления услуги. Соблюдение этих правил является ключом к конструктивному общению, позволит достичь максимальной эффективности в обслуживании пациентов, устранить конфликт корпоративных и личных интересов, повысить культуру и качество оказания Обществом медицинских услуг.

1.4. В настоящем Положении использованы следующие термины и определения:

- **Врачебная тайна** - медицинское, правовое, социально-этическое понятие, представляющее собой запрет медицинскому работнику сообщать третьим лицам информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, результатах обследования, самом факте обращения за медицинской помощью и сведений о личной жизни, полученных при обследовании и лечении. Запрет распространяется также на всех лиц, которым эта информация стала известна в случаях, предусмотренных законодательством.

- **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.

- **Качество медицинской помощи** - совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.

- **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.

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

- **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.

1.4. Основной целью Общества является удовлетворение потребностей пациентов путем оказания медицинских услуг качественно и квалифицированно.

В соответствии с Политикой в области качества и с действующим законодательством основополагающим при оказании медицинской помощи является принцип приоритета интересов пациента. Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений и иных не медицинских факторов.

2. Цели создания Положения

Создавая настоящее Положение, Общество преследовало следующие цели:

- поддержание и укрепление репутации на рынке услуг;
- обеспечение постоянного улучшения качества оказания медицинских услуг;
- улучшение организации деятельности и рабочих мест сотрудников для успешной работы Общества в целом.

3. Требования к внешнему виду сотрудника на рабочем месте

Внешний вид сотрудника — это имидж медицинского учреждения в целом.

Работникам Общества необходимо придерживаться следующих общих рекомендаций:

- при исполнении служебных обязанностей опрятный вид обязателен;
- одежда работников Общества - это строгий, деловой стиль, она должна быть выглаженной и чистой, недопустимы грязная обувь, мягая и несвежая одежда;
- сотрудники, занятые обслуживанием пациентов, носят медицинские халаты или медицинский костюм, закрытую моющуюся обувь на низком каблуке или без него;
- нахождение в медицинской одежде и обуви за пределами Общества не допускается

4. Этика поведения сотрудника

Устроившись на работу в Общество, сотрудник обязан исполнять все требования, изложенные в данном Положении:

4.1. Уважать культуру и этикет настоящей медицинской организации.

4.2. Вежливо и уважительно относиться ко всем сотрудникам Общества, пациентам и иным физическим лицам.

4.3. На рабочем месте и вне его не допускать поведения, подрывающего авторитет Общества, отрицательно сказывающегося на имидже коллектива.

4.4. Не позволять негативных высказываний в адрес руководителей структурного подразделения, представителей администрации Общества и руководителей высшего звена.

4.5. Работая и общаясь с коллегами и руководителями, не переходить границы, дозволенные субординационной иерархией.

4.6. Нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения предполагает последствия дисциплинарного характера.

4.7. Уважать частную жизнь работников Общества и проявлять такт по отношению к ним.

4.8. Уважать точку зрения собеседника (коллеги или пациента).

4.9. Стараться, по возможности, в общении «обходить острые углы» и «не использовать высокие ноты».

4.10. Преодолевая напряженные ситуации на работе, не оказывать давления на других. Стрессовые ситуации на работе неизбежны, необходимо контролировать свою реакцию на них.

4.11. Разглашение конфиденциальной информации о пациенте, даже после его смерти, запрещено и преследуется законом.

4.12. Не допускать разговоров на конфиденциальные темы вне служебного помещения, а также в присутствии посторонних лиц. Не обсуждать конфиденциальную информацию с членами своей семьи.

4.13. Относиться бережно к оборудованию общего пользования.

4.14. Не допускать бесконтрольное нахождение в медицинском центре посторонних лиц, особенно в не приемные часы.

4.15. При появлении на территории Общества подозрительных лиц или предметов незамедлительно ставить в известность непосредственного руководителя и главного врача, в необходимых случаях - полицию.

4.16. При появлении на территории Общества представителей правоохранительных органов, иных государственных и контролирующих органов, органов местного самоуправления и т.п. незамедлительно доложить об этом непосредственному руководителю и главному врачу.

4.17. Если представитель правоохранительных органов и т.д., проверяющие, гости движутся в вашу сторону, встать (если вы сидели) и приветствовать их стоя. Представиться. Поинтересоваться, чем именно вы могли бы им помочь.

4.18. Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией и должностными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов.

4.19. Медицинский работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них; 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.

4.20. Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

4.21. Подарки от пациентов и пациентам крайне не желательны, поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в

обмен за услуги. Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается.

4.22. Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

4.23. Основные принципы медицинской этики и деонтологии.

Принципы медицинской этики и деонтологии предусматривают:

- одинаково уважительно относиться к гражданам, обратившимся за медицинской услугой;
- избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, должностных лиц и других лиц;
- 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 медицинского сотрудника;
- не допускать ни при каких обстоятельствах шуточного обращения с пациентами;
- быть готовым испытывать временный дискомфорт ради пользы пациента или коллеги;
- недопустимы небрежный внешний вид, яркий макияж, резкий запах парфюмерии, табака, демонстрация безразличия или превосходства, некорректные вопросы, разговоры на отвлеченные темы во время приема пациента, включая телефонные;
- работникам Общества запрещается курить на территории Общества, запрещается находиться на территории Общества, а тем более допускать исполнения должностных обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- запрещается жевать жевательную резинку на рабочем месте и при разговоре с пациентами;
- соблюдать санитарно-гигиенических нормы и правила (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, иных посторонних лиц - по имени и 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;

- при совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, главного врача и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление вредных последствий, не дожидаясь указаний на это;

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

- знать и соблюдать права пациента и иных лиц, санитарные правила, технику безопасности;

- не подвергать пациента неоправданному риску.

Нарушение общепринятых норм медицинской этики и деонтологии является нарушением прав пациента и влечет за собой административную, гражданско-правовую ответственность. В исключительных случаях унижение чести и достоинства личности пациента, его родственников или коллеги, выраженное в форме оскорбления, преследуется Уголовным кодексом Российской Федерации.

5. Рекомендуемые правила поведения в стрессовой ситуации.

5.1. Отвести взгляд в сторону от собеседника и сдерживать раздражение, выдержав позволительную по времени паузу.

5.2. По окончании разговора, по возможности несколько минут спокойно подумать о своих действиях и о том, что делать далее в создавшейся ситуации.

5.4. Сосредоточиться на том, что сказано, а не на том, каким тоном.

5.5. Никогда не вмешиваться в чужую ссору (возможно только предложение компромиссного решения).

6. Рекомендуемые правила поведения сотрудника в случае конфликта с пациентом.

6.1. Выслушать жалобу пациента. Предоставить ему возможность полностью высказаться. Предложить пациенту сформулировать желаемый конечный результат.

6.2. Извиниться и уточнить суть претензии или обвинения.

6.3. Обращаться с пациентом уважительно и вежливо.

6.4. Незамедлительно доложить о сложившейся ситуации своему непосредственному руководителю, главному врачу.

6.5. Сделать все возможное, чтобы как можно скорее устранить проблему пациента,. Если это возможно, с разрешения главного врача, предложить ему на выбор несколько возможных вариантов ее решения.

6.6. Выполнить все обещанное как можно скорее.

6.7. В случае если проблему невозможно решить «по сценарию пациента», предложить альтернативный вариант, наиболее близкий к желанию пациента.

6.8. Если вы не имеете необходимых полномочий для разрешения спорного вопроса, сказать об этом пациенту и незамедлительно пригласить на помощь компетентного в этом вопросе работника.

6.9. Если решение проблемы потребует какого-то времени, сообщить об этом пациенту.

6.10. После решения проблемы поблагодарить пациента за жалобу/обращение и сделать выводы.

6.11. Через некоторое время поинтересоваться у пациента, все ли у него в порядке.

7. Этикет телефонных переговоров.

7.1. Важно помнить, что при разговоре по телефону, собеседник не видит сотрудника Общества. В данном случае речь — это визитная карточка. Она формирует впечатление о сотруднике и об ООО «МЕДФАРМКЛИНИК» в целом, поэтому, необходимо чтобы голос звучал доброжелательно и располагал к диалогу. Необходимо исключить монотонные или нетерпеливые интонации, речь должна быть содержательной и интересной.

Необходимо говорить внятно, рекомендуется четче проговаривать все слова.

7.2. Ключевые правила общения по телефону:

- Деловые звонки рекомендуется совершать в рабочее время. В исключительных случаях — не раньше 8.00 и не позже 20.00.

- Самые важные вопросы рекомендуется обсуждать в первой половине дня.

- Если абонент не отвечает, рекомендуется, прежде чем прервать звонок, выждать время 6–7 гудков.

- Недопустимо, ответив на звонок, просить подождать и идти заканчивать другие дела. Это неуважение к собеседнику. Необходимо извиниться и сообщить, что перезвоните через определенное время. В оговоренное время необходимо перезвонить, даже, если обстоятельства поменялись, и беседа по телефону уже неактуальна.

- Звонить на личный аппарат собеседника можно лишь в том случае, если номер дал он сам. Но на выходные и праздники о нем лучше вообще забыть. Если личный номер предоставлен кем-то другим, звонить на него запрещено.

- Если вы ошиблись номером, не позволительно спрашивать, куда вы попали и чей это номер. Необходимо извиниться, и только потом сбросить вызов. Перезвоните еще раз. Поинтересуйтесь, нужный ли номер набрали. Только после этого продолжайте.

- Не позволительно во время разговора принимать пищу или употреблять напитки.

- Категорически запрещается допускать, чтобы в речи встречались жаргонные слова.

- Если вы заняты и не можете говорить, рекомендуется сообщить, через какое время можно вам перезвонить.

- Рекомендуется рядом с аппаратом хранить листы для записей и ручку.

- Запрещается обмениваться по телефону конфиденциальной информацией.

7.3. Ключевые правила общения по мобильному телефону:

- Если вы находитесь в людном/общественном месте, прежде чем начать диалог, выйдите в уединенное место. Не нужно посвящать посторонних в ваши разговоры.

- Находясь на рабочем месте, рекомендуется поставить мобильный телефон на беззвучный режим или режим вибрации.

- Если вам позвонили, выйдите из общего кабинета туда, где вас не услышат.

- Если вы записываете голосовое сообщение, говорите неторопливо и четко.

Укажите свои данные, чтобы с вами можно было связаться.

7.4. Ведение сотрудниками Общества в рабочее время телефонных переговоров по личным вопросам не приветствуется и позволительно только в исключительных случаях.

8. Ответственность работника Общества за недобросовестное соблюдения этики

Недобросовестное исполнение работником Общества обязанностей или превышение предоставленных прав в зависимости от тяжести правонарушения, а также нарушение требований настоящего Положения могут быть квалифицированы как дисциплинарный проступок, административное правонарушение или преступление. Ответственность наступает в пределах и порядке, установленных действующим законодательством РФ.