Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Национальный медицинский исследовательский центр колопроктологии имени А.Н. Рыжих»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России)

ПРИКАЗ

«16» мая 2025 г. № 286

Москва

Об утверждении Положения о медицинской этике и деонтологии

В целях повышения качества медицинской помощи, оказываемой в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России, реализации общепринятых прав и свобод человек, соблюдения общепринятых профессиональных норм поведения, с учетом мотивированного мнения выборного органа первичной профсоюзной организации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о медицинской этике и деонтологии ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава Росси, далее – Положение;
2. Работникам Центра при исполнении должностных обязанностей следовать принципам и правилам делового поведения, этики и деонтологии поведения согласно утвержденному Положению.
3. Руководителям структурных подразделений ознакомить с настоящим приказом под подпись всех сотрудников вверенных им подразделений с передачей листа ознакомления в юридический отдел, провести разъяснительную работу о необходимости соблюдения правил этики и деонтологии.
4. Начальнику отдела кадров организовать ознакомление работников с Положением при приеме на работу в порядке, предусмотренном частью 3 статьи 68 Трудового кодекса Российской Федерации.
5. Ведущему документоведу юридического отдела Кутьиной Л.В. ознакомить с настоящим приказом под подпись руководителей структурных подразделений и административно-клинический персонал.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Назарова И.В.

Директор, член-корр. РАН
д.м.н., профессор С.И. Ачкасов

«СОГЛАСОВАНО»
Председатель Профсоюзного комитета
ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России

_____ Е.Е. Поликарпова
«16» июня 2023 г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России

_____ С.И. Ачкасов
«16» июня 2023 г.

Положение о медицинской этике и деонтологии ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава Росси

1. Область применения

1.1. Настоящее положение о медицинской этике и деонтологии (далее – Положение) устанавливает обязательные для всех работников ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России (далее – Центр) принципы и правила делового поведения, этики и деонтологии при выполнении должностных обязанностей.

1.2. Настоящее Положение разработано с целью повышения качества оказываемой в Центре медицинской помощи и реализации при получении медицинской помощи основных прав и свобод человека, соблюдения профессиональных норм поведения, декларированных и утвержденных:

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации, принятым Первым национальным съездом врачей Российской Федерации 05.10.2012;
- Этическим кодексом медицинской сестры России, принятым Российской Ассоциацией медицинских сестер в 1997 году.

1.3. Ознакомление работников с Положением производится при приеме на работу в порядке, предусмотренном частью 3 статьи 68 Трудового кодекса Российской Федерации.

1.4. Каждый работник должен соблюдать требования Положения.

1.5. Знание и соблюдение работниками Положения является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и соблюдения трудовой дисциплины.

2. Основные понятия

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг, выполняемое врачом либо другим медицинским работником;

Медицинский работник (в значении, используемом для целей настоящего Положения) — работник Центра, имеющий медицинское или иное образование и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской и научной деятельности;

Сотрудник/работник — любой работник Центра.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинская этика – совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и иных работников,

предусматривающая уважительное и терпимое отношение с пациентом, работниками медицинского учреждения между собой, с родственниками пациента, посетителями медицинского учреждения;

Медицинская деонтология – совокупность этических норм поведения медицинских и иных работников при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациента.

3. Общие положения

3.1. Сотрудники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

1) исполнять свои трудовые (должностные) обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне, не допускать нарушения действующего законодательства, в том числе исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

2) исходить из принципов признания, соблюдения и защиты прав и свобод человека и гражданина;

3) обеспечивать эффективную работу Центра;

4) осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности Центра;

5) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими трудовых (должностных) обязанностей;

6) соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на их трудовую деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

7) соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

8) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

9) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

10) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником трудовых (должностных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации работников или авторитету Центра;

11) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности организации, иных государственных органов, их руководителей, если это не входит в трудовые (должностные) обязанности работника;

12) воздерживаться от какой-либо формы предоставления недостоверной, необъективной, искаженной информации о деятельности Центра;

13) соблюдать установленные в Центре правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

14) постоянно стремиться к обеспечению наиболее эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере их ответственности;

15) принимать соответствующие меры для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации, которая стала известна им в связи с исполнением трудовых (должностных) обязанностей, за несанкционированное разглашение которой они несут ответственность;

16) противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

17) проявлять при исполнении трудовых (должностных) обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционного опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение);

18) постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и навыки.

3.2. В целях противодействия коррупции сотруднику рекомендуется:

1) уведомлять работодателя, органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к сотруднику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;
2) не получать в связи с исполнением ими трудовых (должностных) обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);
3) принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов.
3.3. Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.
3.4. Сотрудник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:
1) принимать меры по предупреждению коррупции;
2) не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений и религиозных организаций;
3) принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционного опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости.
3.5. Одной из основополагающих задач Центра и каждого сотрудника Центра является формирование доброжелательного отношения сотрудников к гражданам, нуждающимся в медицинской помощи или консультации по вопросу охраны здоровья, к родственникам пациентов, а также друг к другу.
3.6. Медицинские работники обязаны оказывать гражданам медицинскую помощь надлежащего качества, неотъемлемой частью которой является удовлетворенность пациента от взаимодействия с системой здравоохранения.
3.7. Медицинский работник не вправе использовать свои знания и возможности в негуманных целях и без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них; использовать меры 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, безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб.
3.8. Сотрудник Центра не имеет права, пользуясь своим положением и эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.
3.9. Сотрудникам Центра следует помнить, что подарки от пациентов могут создать впечатление у пациентов, не дарящих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги. Получение денежных подарков запрещается.
3.10. Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих другую цену.
3.11. Иные основные принципы медицинской этики и деонтологии, которые должны выполнять сотрудники Центра:
- соблюдать принцип приоритета пациента;
- уважительно относиться к пациентам, родственникам пациентов и иным лицам;

- уважительно относиться к своим коллегам, работникам других учреждений, в том числе при обсуждении с пациентом назначений и действий (бездействий), которые были (не были) произведены по отношению к пациенту другими врачами (медицинскими работниками);
- избегать осуждения действий (бездействия) пациента, своих коллег, работников других медицинских и немедицинских учреждений, должностных лиц, государственных служащих;
- не обсуждать с пациентом в форме критики лечебные действия других врачей;
- исключить грубое, нетактичное, неприличное отношение к пациентам, их родственникам, коллегам, иным лицам, взаимодействие с которыми происходит в процессе профессиональной деятельности;
- не допускать любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- недопустимо обращаться к пациентам на «ты» и вместо имени, отчества или фамилии называть его «больной»/ «больная» или иным словом (следует помнить, что обезличенное, невежливое обращение, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта между персоналом и пациентом, не создают обстановки взаимного доверия и уважения);
- при любых обстоятельствах стремиться быть доброжелательным, практиковать внимательное, доброе отношение, приносящее психологическую и иную пользу пациентам, их родственникам, коллегам, независимо от ответной реакции;
- уметь при необходимости отказывать в вежливой форме;
- стремиться признавать свои ошибки;
- в первую очередь выслушивать пациентов, затем при необходимости отвечать, избегая проявления негативных эмоций и шутливого обращения, осознавая, что многие пациенты серьезно (буквально) относятся к словам врача;
- ни при каких условиях не предлагать пациенту или его родственникам прекращать лечение для достижения летального исхода.

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

4. Особенности этики и деонтологии административно-управленческого персонала и руководителей структурных подразделений

4.1. Соблюдение универсальных принципов медицинской этики и деонтологии, изложенных в разделе 3 настоящего Положения, должно сочетаться с особенностями занимаемой должности среди административно-управленческого персонала и руководителей структурных подразделений (далее — руководителей).

4.2. Руководителям следует помнить, что существующий в медицинском коллективе уровень культуры и характер отношений с пациентами и коллегами определяется позицией руководителя и администрации; их поведение дает пример для подражания и создает культурный контекст, гораздо более действенный, чем специальные занятия по этике и деонтологии, установленные правила или формальные поведенческие и этические нормы.

4.3. Этика руководителя заключается в необходимости совмещать основные управленческие принципы с общечеловеческими нравственными требованиями и предполагает знание основных норм взаимоотношений между людьми, между личностью и группой, коллективом, между коллективами.

4.4. Руководитель должен понимать, что чем лучше у него сложатся отношения с подчиненными, тем эффективнее будет деятельность Центра. Этика делового общения в управлении является основополагающей. Главным условием эффективности делового общения является осознание руководителем того, что возможность реализации целей деятельности учреждения возрастает, если правильно организовать общение, добиться при этом создания атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества.

4.5. Своей повседневной деятельностью руководитель должен подчеркивать особую значимость соблюдения норм, обозначенных в разделе 3 настоящего Положения.
4.6. Руководителю необходимо быть объективным и справедливым в отношении всех подчиненных, равным в обращении с ними, быть принципиальным в деле, требовательным и вместе с тем терпимым к людям, тактичным, заботится о создании благоприятного — морально-психологического климата в коллективе.
4.7. Руководитель должен уметь сохранять спокойствие в любых ситуациях и избегать повышения голоса, негативных эмоций, так как это будет воспринято коллективом более позитивно и поможет исключить многие нежелательные последствия во взаимоотношениях.
4.8. Иные основные этические принципы, которых должен придерживаться руководитель:
- самоконтроль (самообладание), умение управлять своими чувствами и поступками;
- постоянство и последовательность;
- делегирование полномочий своим доверенным лицам, признание их прав и ответственности по определенному кругу вопросов;
- систематическое предоставление своим подчиненным оценки их деятельности, начиная с достигнутых ими успехов, заканчивая вопросами, с которыми подчиненные не справились;
- не ставить свое мнение о других в зависимость от мнения третьего лица;
- избегать обсуждения достоинств и недостатков, подчиненных в их отсутствие;
- понимать психологию и мотивацию ключевых, по мнению руководителя, сотрудников, которую невозможно узнать без личного неформального общения;
- четкое определение обязанностей и полномочий сотрудника, в рамках которых он может самостоятельно принимать решения и проявлять инициативу;
- беречь честь и достоинство каждого подчиненного, при необходимости вставать на его защиту;
- избегать критики, подчинённых в присутствии других сотрудников;
- избегать обсуждения неудовлетворительной деятельности вышестоящих сотрудников в присутствии его подчиненных;
- подчиняться тем правилам, которые декларировал сам руководитель;
- приветствовать наставничество;
- не препятствовать карьерному росту сотрудников;
- быть преданным своему делу, интересам сотрудников и Центра.

5. Особенности медицинской этики и деонтологии врачей всех специальностей

5.1. Соблюдение универсальных принципов медицинской этики и деонтологии, изложенных в разделе 3 настоящего Положения, должно сочетаться с особенностями занимаемой должности врача.
5.2. Врачебная специальность предполагает коллективный труд.
5.3. Эффективный медицинский коллектив должен представлять собой группу взаимосвязанных и взаимодействующих специалистов различных специальностей, работающих для достижения определенной цели: сохранение жизни человека, профилактика заболеваний и восстановление здоровья, а также уменьшение страданий при неизлечимых заболеваниях.
5.4. Каждый врач должен систематически профессионально совершенствоваться.
5.5. Мотивы материальной, личной выгоды не должны оказывать влияния на принятие врачом профессионального решения.
5.6. Своим поведением и отношением к окружающим, исполнением своих обязанностей врач должен быть хорошим примером для молодых специалистов, среднего и младшего медицинского персонала.
5.7. Уважительное отношение к человеческой жизни и здоровью со стороны врача должно проявляться в его образе жизни.
5.8. Иные основные этические принципы, которых должен придерживаться врач:

- заботиться о благополучии своих коллег, подчиненных, Центра;
- уважать мнение руководителя и старших по возрасту коллег, даже если их позиция не совпадает с собственным мнением врача, не доводить противоречия до конфликта;
- в трудных клинических случаях опытные врачи должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме;
- оказывать помощь своим коллегам в сохранении и восстановлении их профессиональной репутации, если это не противоречит закону;
- соблюдать субординацию, исключить обращение за помощью к вышестоящему руководству, минуя своего непосредственного начальника;
- предлагать конструктивные предложения по совершенствованию работы учреждения, так как никто не знает лучше ситуацию, чем тот, кто работает в ней постоянно;
- общаться с коллегами, руководством, пациентами и их родственниками на равных, не принижая и не возвышая свое положение;
- не критиковать и не давать оценку действиям коллеги, медицинских работников других учреждений в присутствии пациента, не подрывать авторитет другого врача;
- врач не вправе публично, без достаточных на то оснований, ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо образом его дискредитировать;
- публикации медицинского характера, выступления на научных мероприятиях, просветительская деятельность в социальных сетях, прессе, на радио, телевидении и иных СМИ должны быть безупречными в этическом плане, ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов — недобросовестной;
- знать свои обязанности и полномочия, а также права пациента;
- получать удовлетворение от процесса лечения и положительных результатов своей работы, уметь находить положительное;
- вкладывать в выполнение своей работы все свои знания, умения, силы для достижения максимального положительного результата;
- соблюдать режим труда и отдыха, избегать усталости и раздражительности, вредных привычек;
- не допускать исполнения обязанностей в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- не подвергать пациента неоправданному риску;
- уважать честь и достоинство пациента, относиться к нему доброжелательно, уважать его права на личную тайну, с пониманием воспринимать озабоченность родных и близких состоянием пациента, но, в то же время, врач не должен без достаточных на то профессиональных причин вмешиваться в частные дела пациента и членов его семьи;
- уважать право пациента на выбор врача, консультацию у другого врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер;
- недопустима выплата врачом вознаграждения 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 без достаточных медицинских оснований;
- в случае неблагоприятного с точки зрения клинической практики прогноза для пациента, необходимо проинформировать его предельно деликатно и осторожно;
- при неблагоприятном исходе заболевания доводимая до родственников пациента информация врача должна быть конкретной и правдивой, без ненужной детализации и использования малопонятных медицинских терминов, излишних заверений и обещаний;
- при совершении ошибки или развитии в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента (его родственников), старшего коллегу 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.

6. Особенности медицинской этики и деонтологии среднего и младшего медицинского персонала

6.1. Соблюдение универсальных принципов медицинской этики и деонтологии, изложенных в разделе 3 настоящего Положения, должно сочетаться с особенностями занимаемой должности среднего и младшего медицинского персонала.

6.2. Основой профессии среднего и младшего медицинского персонала является доброе отношение к жизни, внимание и уважение к человеческой личности, стремление оказывать помощь другим людям из сострадания, моральная и физическая поддержка пациентом в предоперационном и послеоперационном периодах.

6.3. Успех любого лечебного процесса определяется не только выбранной врачом тактикой лечения, но и постоянством качественной работы среднего и младшего медицинского персонала. Залогом плодотворного сотрудничества среднего и младшего медицинского персонала с врачами, а также с пациентами является четкое понимание сфер ответственности каждого сотрудника.

6.4. Средний и младший медицинский персонал в соответствии со своими должностными обязанностями может и должен давать рекомендации пациентам и их родственникам: по соблюдению режима дня, личной гигиене, уходу за тяжелобольными и ослабленными, подготовке к диагностическим, лечебным процедурам и оперативным вмешательствам, психологической адаптации, использованию вспомогательных средств индивидуальной реабилитации, гимнастике, физической активности, рациональному питанию, способам выполнения рекомендаций врача.

6.5. Средний и младший медицинский персонал не должен давать рекомендаций пациентам и их родственникам по приему тех или иных лекарственных препаратов или БАДов, способах диагностики и лечения, выбору лечебного учреждения или врача, а также не должен давать прогнозов исхода лечения.

6.6. В случае болезненной (патологической) реакции пациента на лечение медицинская сестра (брат) должны безотлагательно обсудить этот вопрос с лечащим врачом или врачом, его заменяющим, в отсутствие пациента.

6.7. Средний и младший медицинский персонал, отвечающий за материально-техническое обеспечение медицинского процесса, а также ведение учетно-отчетной документации, должен стремиться рационально распределять медицинские и немедицинские материалы, не использовать имущество учреждения в личных целях, предлагать вышестоящему руководству способы оптимизации расходов на обеспечение учреждения материалами и услугами, а также совершенствованию механизмов эксплуатации имущества в целях его сохранения и продления срока службы.

6.8. Иные основные этические принципы, которых должен придерживаться каждый сотрудник, занимающий должность среднего или младшего медицинского персонала:

- быть открытым к общению с окружающими и постоянно стремиться повышать свою квалификацию, при необходимости передавать свой опыт коллегам;
- не подвергать пациента неоправданному риску;
- выполнять свою работу одинаково качественно и доброжелательно по отношению к пациентам, независимо от их ответной реакции;
- стремиться сохранять взвешенную самооценку, независимо от положительных (или отрицательных) слов со стороны пациента, его родственников, при необходимости уметь предупредить конфликт или попросить о помощи вышестоящее руководство;
- не перекладывать свои обязанности на коллег, пациентов, их родственников;
- стремиться со своей стороны к бесконфликтному общению со всеми;

- при установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам необходимо руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию;
- в случаях, требующих по медицинским показаниям контроля поведения пациента, следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью;
- при проведении процедур избегать нахождения в помещении посторонних лиц, или их внезапного появления;
- уметь успокоить пациента и убедить его в полезности процедур, сопровождающихся болевыми ощущениями;
- уметь создавать физический, эмоциональный и духовный комфорт;
- избегать вредных привычек, нарушения режима труда и отдыха, соблюдать правила личной гигиены и рационального питания.

7. Соблюдение принципов врачебной этики при получении и предоставлении информации

7.1. Обязанностью любого сотрудника является хранение и защита информации о пациентах, врачебной тайны.
7.2. Врачебная тайна – сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.
7.3. Следует помнить, что врачебная тайна - это, в первую очередь, тайна гражданина, обратившегося за помощью, а не тайна врача.
7.4. Без согласия гражданина не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека (за исключением случаев, установленных п. 7.5 Положения), лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных законом.
7.5. После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам) либо иным лицам, указанным гражданином или его законным представителем в форме ИДС, по их запросу, если гражданин или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.
7.6. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях, предусмотренных согласием на обработку персональных данных, подписанным пациентом.
7.7. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в ограниченном перечне, установленном статьей 13 закона Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
7.8. При обращении к сотруднику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций сотрудник имеет право, в рамках своей компетенции, после согласования с руководством:
- 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 медицинских учреждениях, технологиях лечения;

- предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую информацию по отделению, учреждению;
- предоставить информацию о применяемых в отделении, учреждении технологиях лечения.
7.9. При обращении к сотруднику представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций сотрудник не имеет права:
- предоставлять персонифицированную информацию о пациентах, в том числе о тех, которые умерли;
- подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;
- предоставлять фото- и видеоматериалы, по которым можно опознать пациента (пациентов).
7.10. Информация об образовании, специализации, стаже работы, месте работы, квалификации и иные сведения, характеризующие профессиональную деятельность медицинского работника, являются открытыми для пациента и общественности.
7.11. Вся информация о медицинском учреждении, не затрагивающая личных интересов сотрудников, в том числе о лицензии, сертификатах, штатных и внештатных специалистах, материально-техническом оснащении, показателях работы, является открытой для пациента и общественности.
7.12. Лечащий врач не должен скрывать свои предположения о вероятном исходе заболевания от пациента, его законного представителя. Одновременно с этим врач не должен выносить окончательное решение о неблагоприятном исходе.
7.13. Необходимо максимально доброжелательно и в доступной форме информировать пациента (его родственников, законного представителя) о возможностях медицины в конкретной ситуации, при необходимости дать советы для того, чтобы пациент и его родственники избежали возможных финансовых потерь от недобросовестных лиц, предлагающих свои услуги тяжелобольным из корыстных мотивов.
7.14. Сотрудники Центра обязаны соблюдать правила общения и предоставления информации по телефону. Ответы на телефонные звонки и обращения граждан должны даваться в вежливой и корректной форме.
7.15. При возникновении конфликтной ситуации между сотрудником Центра и пациентом (его представителем или посетителем), которую невозможно урегулировать без привлечения административного звена, сотрудник Центра сообщает о конфликте своему непосредственному руководителю, либо лицам из администрации, компетентным в разрешении данного вопроса.
В случае невозможности урегулирования конфликтной ситуации с использованием административного ресурса, гражданин информируется о возможности оформления письменного обращения для детального рассмотрения его вопроса и поиска вариантов решений. Обращение можно направлять на электронную почту info@gnck.ru, через форму обратной связи на сайте Центра, по почте России, либо лично передать документоведу в приемную директору.
7.16. Телефонный разговор следует начинать со слов приветствия и сообщения наименования Центра, структурного подразделения, занимаемой должности и своих фамилии, имени и отчества (например, «Здравствуйте. Заведующий ... отделением ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России.
7.17. При разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться коллеги и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать громким разговором.
7.18. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, входящие в компетенцию Центра, телефонный звонок должен быть переведен на другого сотрудника, в компетенции которого находится данный вопрос или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно

получить необходимую информацию. Разглашение личных номеров сотрудников третьим лицам не опускается.

7.19. Недопустимо вести переписку с гражданами с личной почты специалиста, на все запросы о предоставлении копий документации, справок, выписок или разъяснений по вопросам, касающимся лечебного процесса, необходимо давать ответ о перенаправлении письма на официальную почту Центра info@gnck.ru.

7.20. При поступлении звонков от лиц, представляющихся сотрудниками правоохранительных органов, не допускается разглашение информации о пациентах и фактах их обращения в Центр, специалист, принявший звонок озвучивает телефон юридического отдела для связи по данному вопросу +7 (499) 642 54 41 доб. 1196.

7.21. Недопустимо вести телефонные разговоры по рабочему телефону по личным вопросам. Разговоры личного характера по личному мобильному телефону должны быть краткими, не отвлекающими от работы иных лиц, находящихся в помещении. Недопустимо вести личные беседы по телефону в присутствии пациентов.

7.22. Во время совещаний, рабочих встреч с руководством следует выключать или переводить в беззвучный режим мобильные телефоны.

7.23. Деловая переписка по электронной почте ведется исключительно с использованием корпоративного адреса электронной почты (...@gnck.ru). Письмо заканчивается выражением уважения получателю и указанием своих фамилии, имени и отчества, занимаемой должности, структурного подразделения и наименования Центра, контактного телефона.

7.24. Переписка на бумажных носителях (в том числе ответы на обращения граждан и юридических лиц, на запросы органов и организаций) ведется с использованием бланков исходящей корреспонденции Центра с обязательной регистрацией у ведущих документоведов.

7.25. Деловую переписку следует вести в деловом стиле, грамотно, с соблюдением правильной орфографии и других грамматических правил.

8. Соблюдение корпоративной этики

8.1. Высокий уровень корпоративной культуры является важным фактором, мобилизующим все структурные подразделения и отдельных сотрудников на достижение поставленных целей Центра.

8.2. В процессе общения с коллегами и представителями внешних структур каждый сотрудник должен стремиться производить соответствующее профессиональное впечатление.

8.3. Сотрудники Центра призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

8.4. В служебном поведении сотрудникам Центра следует воздерживаться от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;
- демонстрации плохого настроения, агрессии;
- применения слэнговой речи, сквернословия, нецензурных слов;
- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;
- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение.

8.5. Сотрудники Центра обращаются к руководителям и подчиненным на «Вы», по имени и отчеству.

8.6. В рабочее время следует сохранять приветливое выражение лица, поддерживать ровный, спокойный тон голоса, избегать чрезмерной жестикуляции.

8.7. Не следует переносить дружеские отношения в рабочую обстановку.

8.8. Внешний вид сотрудника Центра при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий работы и формата служебного мероприятия должен способствовать уважительному отношению граждан к Центру, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность, опрятность.

8.9. Сотрудники Центра приветствуют Директора и научного руководителя Центра вставанием. Приветствие в любой форме должно показывать расположенность и доброжелательность.

9. Ответственность за несоблюдение Положения

9.1. Несоблюдение сотрудником Центра настоящего Положения подлежит рассмотрению его руководителем и при подтверждении факта нарушения – приводит как обязательному моральному осуждению, так и по решению работодателя к применению дисциплинарной ответственности, а в случаях, предусмотренных законодательством - к иным видам юридической ответственности (административной, гражданско-правовой, уголовной).

9.2. Соблюдение сотрудниками Центра настоящего Положения учитывается при назначении стимулирующих выплат и/или выплат компенсационного характера, при выдвижении на вышестоящие должности.