

ПРИКАЗ

«07» 09 2022 года

№ 109-1/1/22

Москва

«Об утверждении Правил профессиональной этики работников ООО «СОГАЗ-Медсервис»

В целях повышения этической и корпоративной культуры работников ООО «СОГАЗ-Медсервис», повышения качества и доступности медицинской помощи для пациентов, формирования принципов этики и служебного поведения работников при осуществлении трудовой деятельности,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила профессиональной этики работников ООО «СОГАЗ-Медсервис» (далее – Правила) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Руководителям структурных подразделений ООО «СОГАЗ-Медсервис» (далее – Общество) ознакомить с Правилами всех работников вверенных структурных подразделений и довести информацию о необходимости соблюдения моральных и этических норм, установленных Правилами.
3. Руководителю Группы по работе с персоналом внести в должностные инструкции работников Общества соответствующие изменения, связанные с необходимостью соблюдения Правил.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



А.А. Низов

ПРАВИЛА профессиональной этики работников ООО «СОГАЗ-Медсервис»

1. Правила профессиональной этики работников ООО «СОГАЗ-Медсервис» (далее – Правила) являются документом, определяющим совокупность этических норм и принципов достойного поведения работников ООО «СОГАЗ-Медсервис» (далее также – Общество), выполняющих свои профессиональные функции, связанные с оказанием медицинской помощи гражданам в рамках договорных отношений.

Настоящие Правила направлены на обеспечение прав, достоинства, здоровья личности, а также определяют высокую моральную ответственность работников, осуществляющих профессиональную деятельность в сфере охраны здоровья граждан в рамках договорных отношений.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- **работник** – физическое лицо, работающее в ООО «СОГАЗ-Медсервис», в трудовые обязанности которого входит осуществление деятельности в сфере охраны здоровья;

- **пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось в ООО «СОГАЗ-Медсервис» за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния, в рамках договорных отношений, в том числе в сфере дополнительного медицинского страхования;

- **медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

- **медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

3. Основной целью профессиональной деятельности работника является охрана и укрепление здоровья населения, уважение личности и достоинства человека. Работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии. Эти требования остаются обязательными даже после смерти пациента.

4. В своей профессиональной деятельности работники обязаны руководствоваться нормативными правовыми актами в сфере охраны здоровья, действующими на территории Российской Федерации, города Москвы, а также общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации.

5. Работник обязан добросовестно выполнять свои профессиональные обязанности независимо от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности пациента, его социального статуса и материального положения, вероисповедания, политических взглядов пациента.

6. Работник ответственен за свои решения и действия. Работник, выполняющий свои профессиональные функции, связанные с оказанием медицинской помощи, оказавшийся рядом с человеком вне медицинской организации, находящимся в угрожающем жизни состоянии, должен оказать ему первую помощь и (или) удостовериться в возможности других лиц сделать все необходимое для спасения жизни и здоровья человека.

7. Работник обязан воздерживаться от поступков, способных подорвать авторитет и уважение в обществе к своей профессиональной деятельности.

8. Работник должен уважительно относиться к личности и достоинству пациента, проявлять уважительное и гуманное отношение к его родственникам.

9. Работник обязан следовать принципам настоящих Правил, противодействовать совершению противоправных действий при осуществлении профессиональной деятельности и отклонять любые попытки давления со стороны физических и юридических лиц, требующих от него действий, противоречащих этическим принципам, профессиональному долгу или закону.

10. Работник должен быть всегда позитивно настроен по отношению к пациентам.

11. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей вне зависимости от условий работы должен способствовать уважению граждан к Обществу, соответствовать общепринятому стилю, отличающемуся официальностью, сдержанностью, традиционностью, аккуратностью, опрятностью с соблюдением правил личной гигиены.

12. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при медицинском вмешательстве, составляют врачебную тайну.

13. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти пациента, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых обязанностей, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

14. Работник должен поддерживать общий культурный уровень, постоянно совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным программам в образовательных и научных организациях, а также путем получения знаний из профессиональных источников.

15. Работник не вправе использовать свои знания с целью нанесения пациенту физического, нравственного или материального ущерба; навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды.

16. Работник должен знать и соблюдать действующие нормативные правовые акты, регулирующие его профессиональную деятельность.

17. Работник должен воздерживаться от какой-либо формы предоставления недостоверной, необъективной, искаженной информации, относящейся к его профессиональной деятельности.

18. Работник должен вести здоровый образ жизни и доступными ему средствами через СМИ (газеты, журналы, радио, телевидение, беседы и пр.), сеть «Интернет» (интернет-сайты, интернет-газеты и журналы, форумы и пр.), а также через другие формы общения пропагандировать здоровый образ жизни. Работник несет всю полноту ответственности за свои действия и советы в указанных средствах информации перед гражданами и профессиональным сообществом.

19. Работник не должен допускать ситуаций, при которых у него возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного

преимущества, влияющего или способного повлиять на надлежащее исполнение им профессиональных обязанностей.

20. Приоритетом для работников при осуществлении деятельности в сфере охраны здоровья является обеспечение права человека на получение безопасной, доступной и качественной медицинской помощи, а не извлечение выгоды для себя лично или для Общества.

21. Работник имеет право на уважение своей свободы и достоинства, защиту своих прав и интересов, установленных действующим законодательством.

22. Работник должен строить отношения с пациентом на основе взаимного доверия, приоритета интересов пациента и взаимной ответственности.

23. Взаимоотношения работника и пациента строятся на принципах информационной открытости. Информация о состоянии здоровья предоставляется в деликатной и доступной форме в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

24. Предоставление информации должно основываться на принципах доброжелательности, уважительного отношения, вежливости, сострадания к состоянию пациента при оказании медицинской помощи.

25. Работник должен доброжелательно приветствовать пациентов и коллег.

26. Работнику запрещается:

- игнорировать пациента или коллегу, который обратился с вопросом, просьбой;
- намеренно избегать контакта с пациентом или коллегой;
- демонстрировать свою некомпетентность в работе с медицинским оборудованием;
- демонстрировать свое превосходство в знаниях перед пациентом;
- разговаривать при пациенте на личные темы, о других пациентах, а также на внутрикорпоративные темы взаимоотношений с коллегами;
- вести личные разговоры по телефону (в том числе мобильному) в присутствии пациента.

27. Работник должен соблюдать субординацию по отношению к своим коллегам. В трудных клинических случаях работники могут оказывать помощь менее опытным коллегам, при этом советы должны даваться исключительно в корректной форме в пределах компетенции. Работник вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, но обязан исполнять решения, принятые врачебной комиссией.

28. Работник должен быть вежливым и деликатным с каждым пациентом, при беседе использовать спокойный, ровный тон голоса, обращаться к пациенту только на «Вы». При общении с пациентом использовать официально-деловой стиль, например: «Добрый день (утро, вечер), Имя (Имя Отчество) пациента, меня зовут Имя работника, должность»; до свидания и др.».

29. Объективные просьбы и предложения, поступившие от пациентов, должны рассматриваться работником незамедлительно. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, пациенту должны быть принесены извинения и представлены условия и срок их рассмотрения.

30. Работник обязан избегать спорных и конфликтных ситуаций, как с пациентами, так и с коллегами.

31. Работнику запрещено вводить пациентов и коллег в заблуждение.

32. Если интересы пациента, связанные с его здоровьем или с оказанием ему медицинской помощи, противоречат интересам других лиц, работник обязан отдать предпочтение интересам пациента, если это не причиняет прямого ущерба самому пациенту или окружающим.

33. Работник должен направить пациента к другому работнику, если не располагает возможностью для оказания необходимой медицинской помощи.

34. Работник обязан облегчить страдания пациента всеми доступными и законными способами.

35. Работник не должен препятствовать пациенту реализовать его право на свободу вероисповедания, способствовать возможности предоставления условий для отправления религиозных обрядов, если это не ущемляет свободу других лиц и не нарушает правила внутреннего распорядка Общества.

36. Работник обязан охранять честь и благородные традиции профессионального сообщества.

37. Взаимоотношения между работниками должны строиться на взаимном уважении, доверии, бескорыстии.

38. Работник должен с уважением относиться к знаниям и опыту коллег, быть готовым передавать свой опыт и знания.

39. Работники должны делать все зависящее для консолидации профессионального сообщества, активно участвовать в работе профессиональных общественных организаций, защищать честь и достоинство своих коллег.

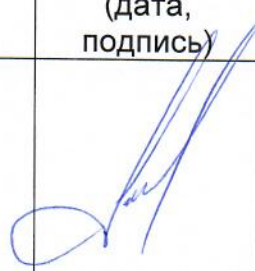

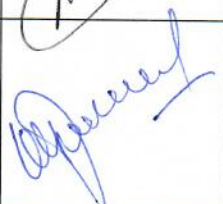
40. Работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах.

41. Требования настоящих правил обязательны для всех работников Общества, осуществляющих деятельность в сфере охраны здоровья граждан. Соблюдение работником положений настоящих Правил – один из критериев его профессиональной оценки.

42. Настоящие Правила распространяется на все области профессиональной деятельности, осуществляемой работниками.

43. Работник в случае, если нарушение этических норм одновременно нарушает нормативные правовые акты Российской Федерации, несет ответственность также в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
проекта Приказа «Об утверждении Правил профессиональной этики
работников ООО «СОГАЗ-Медсервис»

Визирующие подразделения или лицо	Отметка о приеме на визирование	Ф.И.О., должность визирующего	Виза (дата, подпись)	Примечание
1. Заместитель генерального директора по административно-правовой работе Сугробов Д.В.				
2. Заместитель генерального директора по медицине Ишманов З.Н.				
3. Начальник Административно-правового управления Пришвина И.Н.				
4. Руководитель Группы по работе с персоналом Агеева А.А.			