

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «Аист»
(Международная клиника Гемостаза)

15.01.2019 года  В.С. Флейшман

Правила этики и внутреннего распорядка для сотрудников клиники при общении с пациентами и коллегами

ООО «Аист» (Международная клиника Гемостаза)

Для целей настоящего правила используются следующие основные понятия:

- работник клиники - физическое лицо, работающее в ООО «Аист» (Международная клиника Гемостаза) профессиональные обязанности которого входит осуществление деятельности в сфере оказания медицинских помощи;
- пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь;
- 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.
- клиника – Международная клиника Гемостаза ООО «Аист».

Правило №1

Основной целью профессиональной деятельности работника ООО «Аист» (Международная клиника Гемостаза) является оказание медицинской помощи, охрана и укрепление здоровья пациентов, уважение личности и достоинства человека. Работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

В своей профессиональной деятельности работники обязаны руководствоваться нормативными правовыми актами в сфере охраны здоровья, действующими на территории Российской Федерации, также общепризнанными принципами и нормами.

Правило №2

Работник клиники 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.

Правило №3

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

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

Правило №4

Работник клиники обязан следовать принципам настоящего Правила, 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.

Правило №5

Работник клиники, должен быть всегда позитивно настроен по отношению к пациентам.

Внешний вид работника клиники, при исполнении им должностных обязанностей вне зависимости от условий работы должен способствовать уважению пациентов к медицинской клинике, соответствовать общепринятому стилю, отличающемуся официальностью, сдержанностью, традиционностью, аккуратностью, опрятностью с соблюдением правил личной гигиены (Аккуратная прическа, чистая медицинская форма, деловая одежда, сменная обувь и др.).

Правило №6

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

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

Правило №7

Работник клиники должен поддерживать общий культурный уровень, постоянно совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения в установленные сроки в соответствующих организациях, а также путем получения знаний из профессиональной литературы.

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

Правило №8

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

Правило №9

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

Правило №10

Работник клиники не должен допускать ситуаций, при которых у него возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества, влияющего на не надлежащее исполнение им профессиональных обязанностей.

Правило № 11

Приоритетом для работников клиники осуществлении деятельности в сфере оказания медицинской помощи, является обеспечение права человека на получение безопасной и качественной медицинской помощи, а не извлечение выгоды для себя лично или для медицинской клиники.

Правило № 12

Работник клиники строит отношения с пациентом на основе взаимного доверия, приоритета интересов пациента и взаимной ответственности.

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

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

Правило №13

Работник клиники, должен доброжелательно приветствовать пациентов и коллег.

Не допускается 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, работе других служб и подразделений; вести личные разговоры по телефону (в том числе мобильному) в присутствии пациента.

Работник клиники, должен соблюдать субординацию по отношению к своим коллегам, не допускать критических высказываний о своих коллегах осуществляющих профессиональную деятельность в клинике.

В трудных клинических случаях работники клиники могут оказывать помощь менее опытным коллегам, при этом советы должны даваться исключительно в корректной форме в пределах компетенции.

Работник клиники, вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, но обязан исполнять решения, принятые врачебной комиссией.

Правило №14

Работник клиники должен быть вежливыми и деликатными 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.».

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

Работник клиники должен избегать спорных и конфликтных ситуаций, как с пациентами, так и с коллегами. Не вводить пациентов и коллег в заблуждение.

Правило №15

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

Работник клиники не вправе препятствовать в реализации права пациента на выбор врача в установленном порядке, однако рекомендуется рассказать о приоритетах и достоинствах своих коллег в клинике.

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

Правило № 16

Работник клиники обязан облегчить страдания пациента всеми доступными и легитимными способами.

Правило № 17

Работники клиники обязаны охранять честь и благородные традиции профессионального сообщества.

Взаимоотношения между работниками клиники должны строиться, на взаимном уважении, доверии.

Работник клиники должен с уважением относиться, к знаниям и опыту коллег, даже если не имел личного контакта с ними ранее.

Работники клиники должны делать все зависящее для поддержания профессиональной этики в клинике, активно участвовать в работе клиники, защищать честь и достоинство своих коллег.

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

Правило № 18

Работник клиники, осуществляя прием пациента, обязательно вносит сведения о приеме в медицинскую карту пациента и в электронную медицинскую карту пациента в МИС (Инфоклиника).

Работники клиники обязаны, осуществляют манипуляции и исследования только в пределах своей компетенции, в случае необходимости присутствия других специалистов осуществить их вызов незамедлительно, без включения пациента в данный процесс. (Например: пригласить врача акушера-гинеколога на проведение ГСГ у пациента и другое)

Правило № 19

Требования настоящего Правила обязательны для всех работников клиники. Настоящие Правила действует на территории клиники и за ее пределами, распространяется на все области профессиональной деятельности, осуществляемой работниками клиники.

Правило № 20

Работник клиники в случае, если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.