

Утверждаю
Директор КГП на ПХВ
"Больница города Абая»
Жумакаев М.Д.
10.04.2024года

Инструкция
по соблюдению делового этикета с целью нелопущения коррупционных правонарушений сотрудниками КГП на ПХВ "Больница города Абая»

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствует успеху в деловых отношениях.

Основные нормы делового этикета следующие:

- Следует быть пунктуальным во всем.
- Не стоит говорить лишнего.
- Нужно думать не только о себе, но и о других.
- Одеваться стоит так, как принято обстановкой, в соответствии с профессиональными требованиями.
- Следует говорить и писать хорошим, грамотным языком.

Культура поведения медицинского персонала

Одной из составных частей делового этикета является культура поведения человека, его манеры.

Манеры – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

На рабочем месте сотруднику медицинского предприятия в общении с пациентами необходимо следовать правилам:

- Пациенту или его законному представителю должна быть представлена полная информация о возможностях медицинского учреждения в отношении обследования, лечения и профилактики заболеваний.
- Обращаться к пациенту или его законному представителю следует по имени и отчеству, вежливо, внимательно, доброжелательно, спокойно. Если вы не знаете, как зовут пациента или его законного представителя, обращайтесь следующим образом: “Будьте добры” или “Будьте любезны”.
- Недопустимы обезличенно-вульгарные обращения “мужчина”, “женщина”, “больной”.

- Персонал не должен обсуждать при пациенте и его законном представителе посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников и пациентов.
- Все разговоры должны вестись в полголоса. Дурной манерой принято считать привычку громко говорить, громко окликивать в коридоре своих коллег в присутствии пациентов.
- Речь должна быть без слов-паразитов, бытовых и нецензурных выражений.
- Между собой сотрудники обязаны поддерживать вежливые и уважительные отношения.

Также сотрудники не должны обсуждать за пределами учреждения данные о пациентах, их заболевания и личную жизнь, что диктуется Законодательством РК.

Внимание

Запомнить

В соответствии со статьей 273 Кодекса Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения от 07.07.2020г.(далее по тексту Кодекса) -«Персональные медицинские данные, информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья лица, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, составляют тайну медицинского работника.» Данные сведения могут получить пациент или его законный представитель. С информационного согласия пациента или его законного представителя допускается передача сведений, составляющих тайну медицинского работника.

Согласно пункта 4 статьи 273 Кодекса, предоставление сведений, составляющих тайну медицинского работника, без согласия лица допускается в следующих случаях:

- 1) в целях обследования и лечения лица, не способного из-за своего состояния выразить свою волю, в случае отсутствия законного представителя;
- 2) при угрозе распространения заболеваний, представляющих опасность для окружающих, в том числе при донорстве крови, ее компонентов, трансплантации органов (части органа) и (или) тканей (части ткани);
- 3) по запросу органов дознания и предварительного следствия, прокурора, адвоката и (или) суда в связи с проведением расследования или судебного разбирательства;
- 4) при оказании медицинской помощи несовершеннолетнему или недееспособному лицу для информирования его законного представителя;
- 5) при наличии оснований полагать, что вред здоровью гражданина Республики Казахстан причинен в результате противоправных деяний;
- 6) при обнаружении у лица психических отклонений и склонностей к сексуальному насилию;
- 7) при проведении государственного контроля качества оказания медицинских услуг (помощи), мониторинга договорных обязательств по качеству и объему медицинских услуг;
- 8) при проведении проверок органами прокуратуры в порядке, установленном Законом Республики Казахстан "О прокуратуре";
- 9) по запросу специальных государственных органов в целях решения задач контрразведывательной деятельности.

Ведение телефонных переговоров

Разговор по телефону – одно из самых мощных средств влияния человека на расстоянии. Им можно привлечь, заинтересовать или оттолкнуть потенциального пациента и его окружение. Своим разговором по телефону медицинские работники должны внушить человеку мысль, что именно их учреждение лучшим образом может решить его проблемы со здоровьем.

Разговор по телефону должен отвечать следующим требованиям: темп речи – медленный, а ее ритм – размерный; выговаривать необходимо все звуки, окончания слов, полные названия отделений, фамилию, имя, отчество специалиста.

Необходимо помнить о том, что аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг понятны только специалистам. Чаще всего позвонивший в учреждение человек – не медицинский работник. Если Вы с первого раза не сумеете понятно ответить на его вопрос, придется все объяснять заново. Часто вашу информацию записывают, поэтому все цифры, упоминаемые в ответе, надо повторить четко и размеренно.

Надо помнить,

что ПАЦИЕНТ является главным в нашей профессии и мы работаем для него. В Вашем ответе должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность в нем как в пациенте.

Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации консультирующему специалисту рекомендуется не молчать, а комментировать свои действия: “Минуточку, подождите, пожалуйста”, “Будьте добры подождать, я сейчас в компьютере найду ваш номер”, “Я сейчас уточню”, “Я сейчас узнаю, как вам быть...”, “Я занимаюсь вашим вопросом...”, “Я могу предложить вам следующее”, “Что вас больше устроит?”, “Если вы оставите номер своего телефона, я вам перезвоню и уточню...”.

В общении по телефону с пациентом недопустимы бытовой сленг, шутки, кокетство.

Если вы не можете ответить на вопрос абонента, надо дать номер телефона, по которому на этот вопрос ответят. Недопустимы пререкания, споры, дерзость. На работе вы представляете свое медицинское учреждение и обязаны быть профессионалом в общении.

Выписка

из Кодекса чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан (Приложение к приказу Министра здравоохранения Республики Казахстан от 23 декабря 2020 года № КР ДСМ-319/2020)

Глава 1. Общие положения

1. Настоящий Кодекс чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан (далее – Кодекс чести) разработан в соответствии с пунктом 2 статьи 274 Кодекса Республики Казахстан от 7 июля 2020 года "О здоровье народа и системе здравоохранения".

2. Кодекс чести представляет собой свод общих принципов и морально-этических норм медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан.

3. Медицинские и фармацевтические работники соблюдают положения настоящего Кодекса чести при осуществлении профессиональной деятельности и для корпоративной культуры.

Глава 2. Этические принципы и требования к медицинским и фармацевтическим работникам

4. Медицинские и фармацевтические работники при выполнении своих должностных обязанностей руководствуются следующими принципами:

- 1) беспристрастность;
- 2) честность и объективность;
- 3) порядочность;
- 4) профессиональная компетентность;
- 5) безупречное поведение;
- 6) лояльность;
- 7) конфиденциальность информации;
- 8) гуманность;
- 9) независимость.

5. В своей деятельности медицинский и фармацевтический работник:

1) добросовестно выполняет свои должностные обязанности, соблюдает трудовую дисциплину, рационально и эффективно использует свое рабочее время;

2) соответствует высоким моральным и нравственным критериям, соблюдает установленные законами Республики Казахстан ограничения и запреты;

3) руководствуется современными методами и технологиями лечения с доказанной клинической эффективностью;

4) непрерывно совершенствует свои профессиональные знания, навыки, компетенции и профессионализм;

5) не совершает действий или бездействий, способных дискредитировать высокое звание медицинского и фармацевтического работника Республики Казахстан;

6) противостоит проявлениям коррупции;

7) не допускает использования служебной информации в корыстных и иных личных целях;

8) не допускает совершения проступков и правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность;

9) не допускает использования служебного положения для решения вопросов личного характера, не допустит рекламу медицинских изделий и фактов принятия подарков, услуг от физических и юридических лиц в связи с выполнением служебных обязанностей;

10) личным примером способствует созданию устойчивой морально-психологической обстановки и соблюдению в коллективе принципов корпоративной этики и безопасности;

11) способствует укреплению доверия граждан к системе здравоохранения Республики Казахстан;

12) способствует соблюдению норм Кодекса чести.

6. В отношениях с пациентами медицинские и фармацевтические работники:

1) не подвергают какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы,

национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;

2) относятся с уважением к личной жизни пациента и права на конфиденциальность;

3) принимают решения исключительно в интересах пациента;

4) оказывают в рамках профессиональной деятельности медицинскую помощь нуждающемуся независимо от места и времени его нахождения;

5) разъясняют принципы солидарной ответственности за охрану собственного здоровья.

7. В отношениях с коллегами медицинские и фармацевтические работники:

1) соблюдают деловой этикет и правила официального поведения;

2) не допускают конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету коллег и организации.

8. В случае возникновения конфликтной ситуации медицинский или фармацевтический работник обсуждает проблему конфликта с непосредственным руководителем для принятия соответствующих мер.

9. При предъявлении необоснованного публичного обвинения в коррупционных проявлениях медицинский или фармацевтический работник принимает меры по его опровержению в месячный срок со дня обнаружения такого обвинения.

Комплаенс офицер



Драчук О.А.