

УТВЕРЖДЕН
решением Совета директоров
АО «Национальный центр нейрохирургии»
от «27» декабря 2022 года № 15



**КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ
АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР НЕЙРОХИРУРГИИ»**

г. Астана, 2022 год

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

ГЛАВА 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВРАЧЕЙ, СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА

ГЛАВА 8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

1. Настоящий Кодекс деловой этики АО «Национальный центр нейрохирургии» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с законодательством Республики Казахстан, Уставом и иными внутренними документами АО «Национальный центр нейрохирургии» (далее - Общество), в том числе Кодексом корпоративного управления Общества, и представляет собой свод правил и принципов.

2. Кодекс является документом, регламентирующим этическую сторону взаимодействия Общества со всеми заинтересованными лицами, этические нормы корпоративных отношений, а также механизмы влияния этических норм на повседневную деятельность Общества и его работников.

3. Положения Кодекса распространяются на Должностные лица и на всех работников Общества вне зависимости от занимаемой должности.

4. Исполнительный орган Общества несет ответственность за создание условий открытости и ответственности, в которой Работники Общества воздерживаются и активно реагируют от совершения незаконных действий.

5. Первейшей обязанностью каждого Работника Общества является следование этическим нормам, установленным в Обществе, и соблюдение моральных норм.

6. Для поддержания этических норм на должном уровне Работники берут на себя ответственность за их соблюдение в Обществе и установление самых высоких стандартов для самих себя.

7. Целью Кодекса является закрепление основополагающих ценностей, принципов и правил, которыми руководствуются все Должностные лица и Работники Общества в своей деятельности как при принятии стратегически важных решений, так и в повседневных ситуациях, а также развитие единой Корпоративной культуры в Обществе, основанной на высоких этических стандартах поведения для поддержания в коллективе атмосферы доверия, взаимного уважения и порядочности.

8. Перечень указанных в Кодексе норм и принципов не является исчерпывающим и может быть уточнен, изменен или дополнен Советом директоров Общества в случае возникновения определенных предпосылок или обстоятельств.

9. Все Должностные лица, Работники и партнеры Общества имеют право на честное и справедливое отношение, независимо от расы, языка, политических и религиозных убеждений, половой, национальной и культурной принадлежности. Дискриминация и притеснение любого рода противоречат данному Кодексу и составляют неприемлемое поведение. Если будет установлено, что какое-либо Должностное лицо или Работник притесняет или относится с пристрастием к партнеру или другому Работнику, то в отношении него Обществом будут приняты меры дисциплинарного воздействия.

10. Общество ценит в своих работниках и их работе:

- 1) ориентированность на достижение стратегических целей Общества;
- 2) профессионализм и стремление к повышению своего профессионального уровня;

3) инициативность и активность при исполнении должностных обязанностей;

4) дисциплинированность и ответственность;

5) взаимную поддержку между работниками;

6) оказание содействия молодым специалистам Общества.

11. Деятельность Общества основана на отношениях Общества и всех заинтересованных лиц, которые построены на соблюдение требований Деловой этики и правил поведения. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

12. В Кодексе используются следующие понятия и термины:

Едиственный акционер - владелец 100% акций Общества;

Деловая этика - совокупность этических принципов и норм делового поведения, которыми руководствуются в своей деятельности Общество, его Должностные лица и Работники;

Должностное лицо - Член Совета директоров и/или Правления Общества;

Заинтересованное лицо - это физическое или юридическое лицо с которым Общество вступил или намерен вступить в договорные отношения, а также лица причастные к сделкам, связанным с Обществом.

Законодательство - совокупных нормативных правовых актов Республики Казахстан, принятых в установленном порядке;

Конфликт интересов - ситуация, при которой происходит столкновение личных интересов работника Общества и его обязанностей по отношению к Обществу, в которой личная заинтересованность Работника влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение им своих должностных обязанностей;

Корпоративная культура - специфические для Общества ценности и принципы, этические нормы деловых взаимоотношений, нормы поведения;

Корпоративный конфликт - разногласие или спор, которые возникли между Единственным акционером и органами Общества либо разногласие или спор между органами Общества, которые приводят или могут привести к одному из следующих последствий:

нарушение норм действующего законодательства, Устава или внутренних документов Общества, прав Единственного акционера;

иски к Обществу, его орган управления или по существу принимаемых решений.

Омбудсмен – лицо, назначаемое Советом директоров, роль которого заключается в консультировании обратившихся к нему работников Общества, участников трудовых споров, конфликта и оказании им содействия в выработке взаимоприемлемого, конструктивного и реализуемого решения с учетом соблюдения норм законодательства Республики Казахстан (в том числе соблюдения конфиденциальности при необходимости), а также в соблюдении принципов деловой этики работниками Общества. В случае отсутствия Омбудсмена его функции возлагаются на корпоративного секретаря Общества. В случае отсутствия корпоративного секретаря исполнение функций Омбудсмена возлагается решением Совета директоров на другое лицо из числа работников Общества.

Социальная ответственность - выполнение добровольно принятых на себя обязательств, отвечающих взаимным интересам Общества, государства и общества;

Работник – физическое лицо, состоящее в трудовых отношениях с Обществом и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

Урегулирование корпоративных конфликтов – осуществление комплекса процедур, направленных на предупреждение или разрешение корпоративных конфликтов.

ГЛАВА 2. ЦЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

13. Общество принимает и следует требованиям настоящего Кодекса во взаимоотношениях с Единственным акционером, государственными органами, Должностными лицами и Работниками Общества, партнерами, другими Заинтересованными лицами и обществом в целом, как для принятия стратегически важных корпоративных решений, так и в повседневных ситуациях, с которыми сталкиваются Должностные лица и Работники Общества.

14. **Основополагающими корпоративными ценностями, на основе которых формируется деятельность Общества, являются** порядочность, надежность, и профессионализм его работников, эффективность их труда, взаимовыручка, уважение друг к другу, к заинтересованным лицам и обществом в целом.

15. **Основополагающие корпоративные принципы Общества:**

1) **Компетентность и профессионализм** - работники Общества должны обладать соответствующим образованием, опытом работы, умением принимать взвешенные и ответственные решения. Общество создает для своих Работников условия для повышения уровня профессиональных знаний и навыков, реализации профессиональных, творческих способностей, развития потенциала и возможности карьерного роста.

2) **Патриотизм** - возложенное на Общество высокое доверие со стороны государства и его Социальная ответственность порождают чувство патриотизма и стремление способствовать развитию системы здравоохранения.

3) **Прозрачность** - Общество стремится к максимальной прозрачности, открытости и надежности информации о (об) Обществе, его достижениях и результатах деятельности. Общество стремится честно, своевременно информировать Единственного акционера и партнеров о состоянии дел, повышать прозрачность и доступность информации на основе улучшения качества отчетности и учета в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В тоже время, Общество следит за неразглашением информации и сведений, составляющих коммерческую и служебную тайны.

4) **Ответственность и добросовестность** - Общество ответственно и добросовестно относится к взятым обязательствам, установленным требованиями законодательства Республик Казахстан, договорных отношений, обычаям делового оборота и морально-нравственным принципам. Общество осознает свою Социальную ответственность перед государством и обществом.

5) **Честность и порядочность** - основа деятельности Общества и его деловой репутации. Общество не допускает конфликта между личными интересами и профессиональной деятельностью. Обман, умалчивание и ложные заявления - не совместимы со статусом Должностного лица, Работника, Общества.

б) **Уважение личности** - основной принцип, которым должны руководствоваться Должностное лицо и Работник Общества, независимо от его должности, места работы, выполняемых служебных и трудовых обязанностей. Взаимное соблюдение принципа уважения личности обязательно в равной мере как для Должностных лиц в отношении Работников, так и для Работников в отношении Должностных лиц.

ГЛАВА 3. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ДЕЛОВЫХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ

3.1. Должностные лица и работники Общества

16. Должностные лица и Работники Общества должны:

1) уважительно относиться к государственным символам Республики Казахстан и к корпоративной символике Общества;

2) соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному языку и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;

3) прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Общества, рационального и эффективно использовать его;

4) своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;

5) быть вежливыми и корректными;

6) быть нетерпимыми к безразличию и грубости;

7) оказывать поддержку и помощь коллегам;

8) быть внимательными к чужому мнению;

9) обеспечивать единство слова и дела. Выполнять обещания;

10) не скрывать/ признавать свои ошибки;

11) вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение Конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношениях других;

12) не допускать высказываний личного субъективного мнения относительно других Работников и не давать личностные оценки правильности или неправильности действий других Работников;

13) своевременно предоставлять друг другу достоверную информацию, без нарушения норм конфиденциальности и с учетом требований внутренних документов Общества;

14) не допускать публичных выступлений, высказываний или интервью на любые темы от имени Общества без прямо предоставленных полномочий или прямого поручения Должностных лиц Общества;

15) проявлять уважение и бережно относиться к окружающей среде;

16) внимательно изучить, понять и добросовестно следовать требованиям Кодекса;

17) нести ответственность за принятые на себя обязательства;

18) при исполнении должностных обязанностей руководствоваться интересами Общества, а не личными отношениями или персональной выгодой;

19) оказывать содействие при проведении расследовании по вопросам нарушения принципов деловой этики и правил поведения;

20) поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте, а также хранить все рабочие материалы в надлежащем состоянии.

17. Должностные лица Общества обязаны:

1) принимать управленческие решения на принципах прозрачности и беспристрастности с учетом основополагающих ценностей и принципов Кодекса;

2) нести предусмотренную действующим законодательством Республики Казахстан и внутренними документами Общества ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними;

3) личным примером показывать приверженность требованиям Кодекса и поощрять их соблюдение;

4) уделять время созданию корпоративного духа среди подчиненных, сплочению коллектива в команду, объединенную общей миссией, ценностями и принципами Общества;

5) ставить четкие задачи Работникам и при необходимости сопровождающиеся максимально точными инструкциями;

6) обеспечить открытый и постоянный доступ к информации, необходимой Работникам для выполнения своей работы;

7) консультировать и наставлять работников;

8) не допускать унижения статуса Работника Общества ни при каких условиях.

18. Должностные лица и Работники Общества за исполнение своих функциональных обязанностей не вправе принимать вознаграждение от юридических и физических лиц в виде денег, подарков, услуг и в иных формах.

19. Правление Общества должно создавать такие условия работы в Обществе, которая исключает агрессию, дискриминацию, запугивание и устрашение. Любой Работник, столкнувшийся с подобным явлением, имеет право сообщать об этом своему непосредственному руководителю или Омбудсмену, для разрешения подобных конфликтов.

3.2. Единственный акционер

20. Взаимоотношения с Единственным акционером основаны на принципах прозрачности, подотчетности и ответственности в соответствии с требованиями Законодательства, Устава, кодекса корпоративного управления и иных внутренних документов Общества. Общество четко соблюдает установленные процедуры в отношении с Единственным акционером.

21. Порядок обмена информацией между Обществом и Единственным акционером регулируется законодательством Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Общества.

3.3 Деловые партнеры

22. Взаимодействие Общества с деловыми партнерами осуществляется на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за

принятые на себя обязательства в соответствии с условиям договоров на принципах законности, честности и эффективности.

23. Общество соблюдает условия договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним. Общество не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

3.4. Взаимоотношения Общества с Организациями

24. Общество осуществляет взаимоотношения с Организациями в соответствии с Законодательством, Уставом, кодексом корпоративного управления, внутренними документами Общества, соглашениями, а также уставами Организаций.

3.5. Взаимоотношения Общества с общественностью

25. Общество осознает свою социальную ответственность перед обществом.

26. Общество рассматривает себя как неотъемлемый элемент общественной среды, в которой она работает и с которой она стремится наладить прочные отношения, основанные на принципах уважения, доверия, честности и справедливости.

27. Общество стремится:

1) оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов;

2) служить обществу, поддерживать программы, направленные на повышение уровня профессиональных знаний и образования, других социальных программ;

3) создавать новые рабочие места и повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно;

4) к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения окружающей среды и обеспечения безопасности жизни.

28. Общество берет на себя обязательство отказываться от сотрудничества с юридическими и физическими лицами с сомнительной репутацией.

29. Общество поддерживает инициативы по охране экологии и окружающей среды.

30. Общество осуществляет благотворительную деятельность в различных формах, уделяя особое внимание поддержанию проектов, содействующих укреплению мира, дружбы и согласия между народами.

31. Общество содействует развитию системы образования, науки, культуры, искусства, просвещения, а также духовному развитию личности.

ГЛАВА 4. ПРАВИЛА ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ

32. Должностные лица и Работники Общества не должны использовать Общество, его репутацию, коммерческую и служебную тайны с целью личного обогащения или обогащения других лиц.

33. Недопущение Конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Общества, его Должностных лиц, Работников и Единственного акционера. Все должностные лица и Работники Общества несут ответственность за принятие прозрачных, своевременных и адекватных решений, свободных от Конфликта интересов.

34. Деловое поведение Должностных лиц и Работников Общества во взаимоотношениях с подчиненными, партнерами, конкурентами, исключает противопоставление одних другим и предполагает:

- 1) непредвзятость и доброжелательность;
- 2) отказ от использования непроверенной информации;
- 3) неразглашение информации, относящейся к коммерческой и служебной тайнам Общества;
- 4) верность своему слову;
- 5) целеустремленность, при соблюдении моральных ценностей;
- 6) поддержание собственной деловой репутации, отказ от участия в распространении, напрямую либо через третьих лиц, заведомо ложной и непроверенной информации;

7) в ситуации Конфликта интересов - достижение разрешения споров путем переговоров.

35. Конфиденциальной информацией Общества признается информация, отнесенная к таковой в соответствии законодательством Республики Казахстан, внутренними документами Общества. Работники Общества должны заботиться о предотвращении несанкционированного доступа и разглашения конфиденциальной информации третьим лицам и иным Работникам, не имеющим право доступа к ней, а также не допускать потери или уничтожения данных.

36. Должностным лицам и Работникам Общества запрещается разглашать коммерческую и служебную тайны, за исключением случаев, когда требование о предоставлении данной информации установлено внутренними документами Общества, при работе с конфиденциальной информацией.

37. Должностные лица и Работники Общества должны строго придерживаться требований внутренних документов Общества, при работе с конфиденциальной информацией.

38. Общество прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий с целью получения или сохранения неоправданных выгод и преимуществ, как со стороны Заинтересованных лиц, так и со стороны Должностных лиц и Работников Общества.

Непосредственная обязанность по противодействию коррупции возлагается на Должностных лиц Общества.

Работники Общества обязаны доводить до сведения руководства о ставших им известными случаях коррупционных правонарушений.

39. Должностные лица и Работники Общества должны вносить вклад в развитие корпоративной культуры Общества, соблюдая и понимая требования настоящего Кодекса и предупреждая его нарушение.

Должностные лица и Работники Общества должны формировать корпоративный дух и поддерживать соблюдение требований Кодекса собственным примером.

ГЛАВА 5. КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

5.1. Внешний вид и этика ведения переговоров

40. Должностные лица и Работники Общества должны строго придерживаться норм делового стиля в выборе одежды, обуви, прически в период исполнения служебных обязанностей.

41. В Обществе могут быть установлены требования к соблюдению определенной формы.

42. Медицинская этика требует от медицинского работника не только соблюдения правил личной гигиены, но и приличия. Одежда должна быть чистой и удобной для выполнения работы. Она не должна раздражать больных чрезмерной яркостью или вычурным покроем. Духи или одеколон нужно употреблять в умеренном количестве, и только те из них, которые обладают не резким запахом. Скромность и умеренность в употреблении косметики и ношении различных украшений диктуются самим характером деятельности медицинского работника.

43. Умение Должностных лиц и Работников вести переговоры с другими Работниками и деловыми партнерами, в том числе по телефону, способствует созданию благоприятного впечатления о (об) Обществе в целом. Должностные лица и Работники Общества должны корректно и уважительно разговаривать во время ведения переговоров, в том числе телефонных. Деловые переговоры должны вестись в спокойном, вежливом тоне.

44. Отвечая на внутренний или внешний звонок, необходимо представляться, быть предельно вежливым и доброжелательным, давать четкую и полную информацию. Также при разговоре по телефону необходимо помнить, что в одном помещении могут находиться другие Работники и следует бережно относиться к их работе и не отвлекать их внимания громким разговором. При участии в совещании, необходимо выключать сотовые телефоны либо установить на беззвучный режим.

45. Одним из важных элементов в формировании корпоративной культуры является проведение праздничных мероприятий в коллективе.

46. Все Должностные лица и Работники Общества могут принимать участие в корпоративных развлекательных либо спортивных мероприятиях. Так же могут сами вносить предложения по проведению мероприятий, целью которых будет повышение корпоративного духа среди Работников.

47. К традиционным корпоративным праздникам относятся – Дата открытия Общества, Новый год, Международный женский день, Наурыз мейрамы, День медицинского работника, День Конституции, День

Независимости, День Республики и другие официальные праздники, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

48. Внутри Общества все Работники собираются в конференц-зале или в ином месте на территории Общества, представители руководства Общества выступают с поздравлениями, отмечают особо отличившихся в работе Работников грамотами, подарками и т.д.

49. В случае празднования вне Общества коллектив может выезжать за город, на природу, где структурными подразделениями готовятся музыкальные номера, танцы, игры. В отдельных случаях, по инициативе руководства, приглашаются члены семьи Работников.

5.2. Безопасность, охрана труда и защита окружающей среды

50. Общество обеспечивает безопасность условий труда для своих Работников, соблюдает охрану и защиту окружающей среды, обеспечивает соответствие деятельности требованиям законодательства Республики Казахстан в этой области. Должностные лица и Работники Общества обязаны неукоснительно следовать стандартам и правилам в области техники безопасности и охраны труда.

51. Должностные лица и Работники Общества должны оценивать свои действия с точки зрения влияния на окружающую среду и минимизировать воздействие на нее, например, экономить энергию, минимизировать использование бумажных носителей.

5.3. Связь с общественностью

52. Общество следит за соблюдением высоких этических стандартов в отношении с общественностью и средствами массовой информации. Общество не допускает распространения недостоверной информации, сокрытия и/или искажения фактов в публичных выступлениях Должностных лиц, в своих информационно-рекламных материалах или других мероприятиях по связям с общественностью.

53. Правом публично выступать, комментировать события Общества и или делать какие-либо заявления от имени Общества в средствах массовой информации, включая Интернет, вправе только уполномоченные на это Должностные лица и Работники Общества.

54. При выступлении от имени Общества Должностные лица и Работники обязаны соблюдать общепринятые нормы профессионального поведения и деловой этики, распространять только достоверную информацию, а также не допускать разглашения конфиденциальной информации.

55. Должностным лицам и Работникам Общества не следует публично выражать свое мнение по вопросам служебной деятельности и деятельности Общества в целом, если оно:

- 1) не соответствует основным направлениям деятельности Общества;
- 2) раскрывает конфиденциальную информацию;
- 3) содержит неэтичные высказывания в адрес Должностных лиц Общества.

ГЛАВА 6. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ ВРАЧЕЙ, СРЕДНЕГО И МЛАДШЕГО МЕДИЦИНСКОГО ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИЙ

6.1 Взаимоотношения врача с пациентом

56. Врач должен уважать права пациента. Принимая профессиональные решения, врач должен исходить из соображений блага для пациента.

57. Врач не должен получать вознаграждение за направление к нему пациента, либо получение платы или иного вознаграждения из любого источника за направление пациента в определенное лечебное учреждение, аптеку, к определенному специалисту или назначение определенного вида обследования или лечения.

58. Врач не должен выполнять действие, способное ухудшить физическое или психологическое состояние пациента.

59. Профессиональное заключение врача о состоянии здоровья пациента должно основываться исключительно на результатах медицинского обследования и (или) проведенного лечения.

60. Постановка диагноза и тактика лечения пациентов должна производиться с участием мультидисциплинарной команды, состоящей из профильных специалистов, исходя из состояния здоровья пациента.

61. С целью сохранения здоровья и жизни пациента врач должен использовать свой профессиональный опыт и потенциал.

62. Врач должен обеспечить конфиденциальность информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья лица, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и (или) лечении, которые составляют тайну медицинского работника.

63. Только лечащий врач имеет право информировать родственников о состоянии здоровья пациента.

64. Оказание urgentной помощи в рабочее и нерабочее время – долг каждого врача.

65. Врач не должен подвергать пациента неоправданному риску, а также использовать свои знания в негуманных целях.

66. Врач может отказаться от лечения больного, когда между врачом и пациентом нет взаимного доверия или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями и опытом, за исключением случаев неотложной помощи, когда врач обязан предпринять меры, не усугубляющие состояние больного пациента. В подобных случаях врач должен порекомендовать больному другого специалиста.

67. Врач должен уважать право пациента на выбор врача и участие в принятии решений о проведении лечебно-профилактических мер.

68. Проведение лечебно-диагностических мероприятий без согласия пациента разрешено только в случаях возникновения угрозы для жизни и здоровью пациента, неспособного по физическому или психическому состоянию адекватно оценить ситуацию. Решение в данной ситуации должен

принять консилиум, а при невозможности собрать консилиум- непосредственно лечащий врач с последующим уведомлением должностных лиц Общества.

69. При лечении ребенка врач обязан предоставлять полную информацию его родителям или опекунам, получить их согласие на применение того или иного метода лечения или лекарственного средства.

70. Врач должен уважать честь и достоинство пациента и его семьи, относиться к нему и его семье доброжелательно.

71. Врач не должен пропагандировать и применять оккультно-мистические и религиозные методы лечения.

72. При выборе альтернативных методов лечения, врач должен выбирать метод лечения, имеющий доказательную базу. При наличии двух альтернативных методов лечения, имеющих доказательную базу, врач должен делать выбор на основе баланса эффективности и затратности каждого метода лечения (cost-effectiveness analysis).

73. Если пациент не способен выразить свое согласие, его должен выразить законный представитель или лицо, постоянно опекающее пациента.

74. Пациент имеет право на информацию о состоянии своего здоровья, но он может от нее отказаться или указать лицо, которому следует сообщать о состоянии здоровья. Информация может быть скрыта от пациента с учетом его состояния здоровья и сообщена супругу (супруге) пациента, его близким родственникам или законным представителям. Однако по требованию пациента врач обязан предоставить ему полную информацию.

75. Врач должен осознавать и признавать право пациента на альтернативное профессиональное мнение о его заболевании (диагнозе), полученное от других специалистов.

76. При совершении ошибки или развития в процессе лечения непредвиденных осложнений врач обязан проинформировать об этом пациента, в необходимых случаях-руководство, старшего коллегу и немедленно приступить к действиям, направленным на исправление последствий, не дожидаясь указаний на это.

77. Врач не должен допускать совершения проступков и правонарушений, за которые законом предусмотрена дисциплинарная, административная либо уголовная ответственность.

78. Врач не должен допускать использования служебного положения для решения вопросов личного характера, рекламу медицинских изделий и факты принятия подарков, услуг от физических и юридических лиц в связи с выполнением служебных обязанностей.

79. Врач должен личным примером способствовать созданию устойчивой морально-психологической обстановки и соблюдению в коллективе принципов корпоративной этики и безопасности.

80. Врач должен с уважением относиться к личной жизни пациента и его праву на конфиденциальность, а также принимать решения исключительно в интересах пациента;

81. В отношениях с пациентом врач не должен подвергать его 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.

6.2. Взаимоотношение врачей

82. Врачи обязаны с уважением относиться друг к другу, а также к другому медицинскому и вспомогательному персоналу, соблюдать Кодекс чести медицинских и фармацевтических работников Республики Казахстан и с уважением относиться к выбору пациентом лечащего врача или медицинской организации.

83. Врачи, обучающие студентов и молодых специалистов, своим поведением, отношением к исполнению своих обязанностей должны быть примером и демонстрировать приверженность настоящему Кодексу.

84. Врачи должны пропагандировать здоровый образ жизни, через средства массовой информации, быть примером для молодых специалистов и соблюдать общественные и профессиональные этические нормы.

85. Профессиональные замечания в адрес коллеги должны быть аргументированными, сделаны в неоскорбительной форме, желательно в личной беседе.

86. Врач не вправе публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача или каким-либо иным образом его дискредитировать.

87. Врачи могут давать советы и оказывать помощь в трудных клинических случаях менее опытным коллегам в корректной форме.

88. В процессе лечения лечащий врач может принять рекомендации коллег или отказаться от них с обоснованием и предоставлением аргументов доводов для отказа на основе доказательной медицины.

6.3. Взаимоотношение врача со средним медицинским персоналом

89. Врачи должны с уважением относиться к среднему медицинскому персоналу, не допускать игнорирования его мнения по состоянию здоровья пациента и назначенному лечению. В случае если средним медицинским персоналом при проведении назначенных процедур допускаются ошибки, врачи должны делать замечания в доброжелательной и корректной форме и не в присутствии пациентов.

90. Средний медицинский персонал вправе получить пояснение у врача по не ясным записям в истории болезни, листе назначения и т.д. и при необходимости указывать на несоответствие информации.

91. Средний медицинский персонал должен знать и соблюдать права пациента, санитарные правила, технику безопасности, инструкции к применению медицинской техники и лекарственных препаратов.

92. Средний медицинский персонал не должен пренебрежительно высказываться о врачах, распространять информацию о «врачебных ошибках» или неправильно назначенном лечении.

93. Врач может содействовать повышению профессиональных знаний и навыков среднего медицинского персонала.

6.4. Взаимоотношение среднего медицинского персонала с пациентом

94. Запрещается обсуждать с пациентом поставленный диагноз, подвергать сомнению правильность проводимого лечения и заболевания других пациентов.

95. Средний медицинский персонал должен сохранять сдержанность, спокойствие и тактичность при выполнении лечебных процедур и своих функциональных обязанностей.

96. Средний медицинский персонал должен оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий.

97. Средний медицинский персонал не должен проявлять высокомерие, пренебрежительное отношение или унижительное обращение к пациентам.

98. Средний медицинский персонал должен сохранять в тайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

6.5. Младший медицинский персонал

99. Работу младшего медицинского персонала контролируют старшие медицинские сестры Отделений, которые проводят с ними инструктаж по правилам поведения при исполнении функциональных обязанностей и взаимодействии с другими работниками и пациентами Общества.

100. Младший медицинский персонал должен соблюдать деловую субординацию и правила служебной дисциплины.

101. Младший медицинский персонал должен сохранять в тайне от третьих лиц доверенную или ставшую известной в силу исполнения функциональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента.

6.6. Раскрытие информации медицинскими работниками

102. Информация о пациенте может быть раскрыта с информированного согласия пациента или его законного представителя для проведения научных исследований, использования этих сведений в учебном процессе;

103. 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 Конституционным законом Республики Казахстан «О прокуратуре»;

9) по запросу специальных государственных органов в целях решения задач контрразведывательной деятельности.

104. Должностные лица и работники Общества, имеющие право доступа к медицинской информации, касающейся пациентов, в процессе научных исследований, обучения студентов и повышения квалификации врачей обязаны обеспечить конфиденциальность указанной информации.

105. Публикации медицинского характера, выступления врачей на научных форумах, просветительская деятельность в прессе, на радио и телевидении должны быть безупречными в этическом плане, также ограничиваться объективной научно-практической информацией и не содержать элементов недобросовестной конкуренции, рекламы и саморекламы.

106. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал имеют право, в рамках своей компетенции:

1) предоставить теоретическую информацию по тому или иному заболеванию;

2) проинформировать о положениях нормативных правовых актов в сфере здравоохранения и порядке их применения на практике;

3) проинформировать о вышестоящих организациях, медицинских учреждениях, технологиях лечения;

4) предоставить с согласия руководителя имеющуюся статистическую информацию;

5) предоставить информацию о применяемых технологиях лечения;

107. При обращении представителей средств массовой информации, общественных и иных организаций врачи и/или средний медицинский персонал не имеют права:

1) предоставлять информацию о пациентах, в том числе, которые умерли;

2) подтверждать и опровергать информацию о факте обращения конкретного гражданина за медицинской помощью, о его лечении, выписке, смерти и т.д.;

3) предоставлять фото-видеоматериалы, по которым можно идентифицировать пациента (пациентов).

ГЛАВА 7. ИНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА

108. Институт Омбудсмена в Обществе создается в рамках инициатив, мер и действий, предпринимаемых Единственным акционером, Советом директоров и Правлением Общества в целях:

1) обеспечения соблюдения органами и должностными лицами Общества настоящего Кодекса;

2) усиления мер по предотвращению и урегулированию корпоративных конфликтов и конфликтов интересов.

109. Основными функциями Омбудсмена являются сбор сведений о несоблюдении положений Кодекса, консультация должностных лиц и работников по положениям Кодекса, инициация рассмотрения споров по нарушению положений Кодекса и участие в их урегулировании.

7.1. Права и обязанности Омбудсмена

110. Омбудсмен вправе:

1) инициировать проведение процедур по выявлению нарушений положений Кодекса, как на основании поступивших обращений, так и по собственной инициативе;

2) обращаться лично к Работникам, Должностным лицам по вопросам соблюдения Кодекса;

3) давать Работникам, Должностным лицам разъяснения и толкование положений Кодекса.

111. Омбудсмен обязан:

1) участвовать при рассмотрении вопросов несоблюдения Работниками положений Кодекса;

2) вести учет обращений Работников, Должностных лиц, а также деловых партнеров и Заинтересованных лиц по вопросам несоблюдения положений Кодекса;

3) в течении пяти рабочих дней предоставлять разъяснения положений Кодекса работникам Общества в случае их обращения;

4) соблюдать независимость и непредвзятость при участии рассмотрения споров по вопросам несоблюдения Кодекса;

5) обеспечить анонимность Работника, Должностного лица, обратившегося по факту нарушения положений Кодекса (в случае пожелания остаться анонимным);

6) предоставлять на рассмотрение Совета директоров Общества отчет о соблюдении требований Кодекса, который включает сведения об обращениях по вопросам несоблюдения положений Кодекса.

7.2. Порядок сбора и рассмотрения сведений о нарушении Кодекса деловой этики и иных внутренних документов Общества

112. В случае выявления нарушения Должностными лицами и Работниками Общества утвержденных норм деловой этики, норм законодательства и внутренних документов Общества, Омбудсменом формируются материалы для дальнейшего направления на рассмотрение и принятие решения в надлежащие органы Общества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу.

113. Заинтересованные лица могут сообщать своему непосредственному руководителю или Омбудсмену, о незаконных и неэтичных действиях Должностных лиц и Работников Общества.

114. Омбудсмен, приняв обращение к рассмотрению, обязан:

1) разъяснить способы и средства, которые заявитель вправе использовать для защиты своих прав и/или устранения нарушения норм деловой этики и принятых в нарушении норм деловой этики решений и/или действий (бездействия);

2) передать обращение в надлежащие органы Общества, к компетенции которых относится разрешение таких обращений по существу.

115. Результаты рассмотрения и принятые решения сообщаются Омбудсменом обратившемуся лицу в течении 5 (пяти) рабочих дней со дня принятия решения Советом директоров или Правлением Общества.

116. Должностные лица и Омбудсмен гарантируют конфиденциальность рассмотрения сведений о нарушении положений Кодекса, норм законодательства и внутренних документов. Права обратившегося лица не должны ущемляться.

117. В полномочия Омбудсмена не входит проведение служебного расследования.

118. Омбудсменом ежегодно подготавливается отчет по обращениям по вопросам корпоративной этики, который направляется в установленном порядке для вынесения на рассмотрение Совета директоров Общества в срок не позднее первого числа второго месяца, следующего за отчетным годом.

7.3. Контрольные меры

119. Должностные лица и работники Общества обязаны строго придерживаться требований Кодекса и сообщать в письменной форме о любых нарушениях требований Кодекса. Любая ситуация, ведущая к нарушению прав должностных лиц и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства и внутренних документов Общества.

120. Должностные лица Общества для достижения стратегических целей Общества принимают деловые решения с учетом основополагающих ценностей и принципов деловой этики, и несут полную ответственность за реализацию задач, поставленных перед ними.

121. Омбудсмен Общества согласно своей компетенции обязан реагировать на проблемы, связанные с нарушением требований Кодекса, посредством проведения консультаций с соответствующими структурными подразделениями/органами Общества с предоставлением им необходимых

сведений. Действия по даче консультаций может быть оформлено в письменном виде.

122. Общество поощряет Работников, готовых к открытому обсуждению Кодекса, и положительно относится к любым конструктивным предложениям по его совершенствованию.

123. По вопросам касательно разъяснений требований Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам нарушений требований Кодекса, коррупционных и других противоправных действий Должностные лица и Работники Общества, а также деловые партнеры и заинтересованные лица вправе обращаться к Омбудсмену.

124. От Работника требуется точное описание всех инцидентов и причин, относящихся к конфликтам интересов, нарушения законодательства и внутренних документов. В данном контексте докладывающий Работник не должен считаться разрушителем взаимного доверия. Это является проявлением лояльности Работника по отношению к Обществу и не является подрывом солидарности в Обществе. Работник обязан сообщать достоверные и точные сведения, и не должен скрывать подозрительные факты или обстоятельства, и признаки любых незаконных действий такого рода.

ГЛАВА 8. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

125. Соблюдение норм Кодекса является обязательным для всех должностных лиц и работников Общества и их нарушение влечет ответственность в установленном законодательством порядке.

126. В целях актуализации и совершенствования Советом директоров в Кодекс могут быть внесены необходимые изменения и/или дополнения.
