

РЖД  **МЕДИЦИНА**

Центральная дирекция здравоохранения – филиал ОАО «РЖД»

Кодекс

**профессиональной этики медицинского работника
учреждения здравоохранения ОАО «РЖД»**

Преамбула

Кодекс профессиональной этики медицинского работника учреждения здравоохранения ОАО «РЖД» (далее – Кодекс) определяет этические принципы профессиональной деятельности, осуществляемой всеми лицами, занятыми в оказании медицинской помощи в учреждении здравоохранения ОАО «РЖД» (далее – Учреждение) (независимо от основания такой занятости), включая:

- врачебный персонал;
- средний и младший медицинский персонал;
- медицинских регистраторов;
- учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования.

Кодекс разработан в соответствии с Международным кодексом медицинской этики (принят Третьей Генеральной Ассамблеей Всемирной Медицинской Ассоциации), Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации (принят Первым национальным съездом врачей Российской Федерации).

Кодекс направлен на сохранение высокой общественной оценки качества медицинских услуг, предоставляемых в Учреждении, престижа медицинской деятельности, осуществляемой в Учреждении, и ее значимости в развитии системы медицинской помощи Российской Федерации и охране здоровья граждан.

Кодекс составлен с учетом специфики работы Учреждений, обусловленной их месторасположением, мощностями, спектром оказываемых ими медицинских и иных услуг, другими обстоятельствами, влияющими на медицинскую помощь.

РАЗДЕЛ I

Общие положения

РАЗДЕЛ II

Взаимоотношения с пациентом

РАЗДЕЛ III

Взаимоотношения в медицинском коллективе

РАЗДЕЛ IV

Публичная деятельность медицинского работника

РАЗДЕЛ V

Главный внештатный специалист Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» по корпоративной культуре и этике

РАЗДЕЛ VI

Другие положения

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Преимущество ценностей и высоких стандартов качества и традиций железнодорожной медицины может быть обеспечена только точным следованием лиц, осуществляющих медицинскую деятельность в Учреждении (далее – медицинские работники), нормативно-правовым и этическим требованиям.

1.2. Исполнение медицинскими работниками этических требований обеспечивает установление в Учреждении атмосферы уважения человеческого достоинства, честности и порядочности, служения здоровью и интересам пациента.

Соблюдение этических требований рассматривается как общее дело коллектива медицинских работников Учреждения.

1.3. Высокое звание врача Учреждения (далее – врач) определяет повышенные этические требования к его деятельности и его направляющую роль в обеспечении исполнения этических требований медицинским коллективом Учреждения. Врач собственным примером подтверждает следование этическим требованиям для медицинских работников.

В указанных целях врач:

добивается максимально полного воплощения требований настоящего Кодекса и этических стандартов в своей деятельности;

стремится к воплощению требований настоящего Кодекса и этических стандартов в деятельности своих коллег, в том числе деятельности среднего и младшего медицинского персонала, создает в случаях, предусмотренных настоящим Кодексом, условия для соблюдения ими таких требований, проводит разъяснительную работу среди среднего и младшего медицинского персонала;

занимается самосовершенствованием в сфере профессиональной этики, изучает тематическую литературу, проходит курсы повышения квалификации, участвует в дискуссиях с коллегами, учащимися профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования;

пропагандирует требования настоящего Кодекса и этических стандартов в публичных выступлениях (в том числе в средствах массовой информации), а также на конкурсах профессионального мастерства;

информирует главного специалиста по медицинской этике о ставших известными ему случаях нарушения требований настоящего Кодекса и этических стандартов.

1.4. Ответственность за нарушение требований настоящего Кодекса может быть возложена на врачей, средний и младший медицинский персонал, медицинских регистраторов.

В случае, если нарушение соответствующих требований обусловлено поведением учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, ответственность возлагается на врача, средний и младший медицинский персонал, осуществлявших координацию практической деятельности учащегося при пребывании его в Учреждении.

1.5. Важным условием осуществления профессиональной деятельности медицинского работника является обеспечение независимости принимаемых им решений от влияния третьих лиц и организаций. Медицинский работник избегает установления связей и заключения договоренностей, следование которым может негативно отразиться на исполнении им профессиональных обязанностей.

Совмещение медицинской деятельности с иной не должно вредить профессиональной независимости медицинского работника, влиять на качество выполнения им должностных обязанностей, выдаваемые им назначения и рекомендации.

1.6. Развитие медицинской профессии, количественный и качественный прирост знаний связывается с постоянным совершенствованием подходов к воплощению медицинским работником этических требований в профессиональной и иной деятельности.

В связи с этим медицинский работник, реализуя свое законодательно установленное право на непрерывное совершенствование специальных знаний и умений, неизменно уделяет внимание вопросам профессиональной этики, медицинской конфликтологии, культуры профессионального общения, клиентоориентированного менеджмента.

1.7. Соглашаясь на публичные экспертные выступления, чтение лекций, иным образом представляя эстетический имидж Учреждения, в котором он осуществляет профессиональную деятельность, медицинский работник использует свои профессиональные качества на благо общественного здоровья.

Медицинский работник использует публичные выступления для информирования слушателей о ценностях, высоких стандартах качества и традициях системы здравоохранения ОАО «РЖД». По возможности медицинский работник подчеркивает свою принадлежность к системе соблюдением фирменного стиля в одежде и установленного формата представления информации (брендбуки).

1.8. Медицинский работник бережно относится к спецодежде. Ношение спецодежды позволяет ассоциировать медицинского работника с высокими стандартами качества медицинской помощи, присущими системе здравоохранения ОАО «РЖД», признать в нем право выступать преемником и продолжателем традиций железнодорожной медицины.

При исполнении профессиональных обязанностей медицинский работник поддерживает аккуратный внешний вид, неотъемлемой частью которого выступает медицинский костюм. При выборе медицинского костюма, равно как и одежды для публичных мероприятий, не связанных с оказанием медицинской помощи, медицинский работник старается исключить возможность аффилирования себя с какой-либо иной организацией, кроме как относящейся к системе здравоохранения ОАО «РЖД».

1.9. Интересы пациента, его человеческое достоинство не должны противопоставляться интересам общества, интересам медицинской науки.

1.10. Медицинский работник высоко ценит доверие и уважение пациента, его родных и близких как главное условие его приверженности лечению (комплаентности) и старается заслужить его.

Медицинский работник должен быть вежливым, внимательным и приветливым на всех этапах общения с пациентом, его родными и близкими, не допуская в своих высказываниях, поведении и внешнем виде того, что могло бы пошатнуть их доверие.

1.11. Уход за пациентом осуществляется в соответствии с единым стандартом, действующим в Учреждении.

1.12. Психологическая поддержка пациента, его родных и близких, рекомендации, касающиеся организации бытового обеспечения пациента с учетом его состояния, перспектив реабилитации играют важную роль в удовлетворенности пациента услугами, оказываемыми Учреждением.

РАЗДЕЛ II. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПАЦИЕНТОМ

2.1. Медицинский работник, определяя манеру общения с наблюдаемым им пациентом, его родными и близкими, старается максимально способствовать формированию у пациента приверженности лечению (комплаентности), а также утверждать его в собственном достоинстве, придавать уверенности в силах, требуемых для достижения целей лечения.

Поведение и внешний вид медицинского работника, его манеры не должны оскорблять пациента, вызывать у него раздражение и иные реакции, возникновение которых вредит его состоянию, образу жизни, соблюдению рекомендаций по лечению и реабилитации.

2.2. Вмешательство в личную жизнь пациента обуславливается исключительно профессиональной необходимостью.

При желании пациента, его родных и близких сообщить медицинскому работнику личные сведения, медицинский работник проявляет внимательность и тактичность.

Медицинский работник создает для пациента, его родных и близких условия, позволяющие им донести личные сведения без посвящения иных лиц, дает гарантии сохранения их в тайне.

Взаимодействие с пациентом, его родными и близкими должно быть подкреплено профессиональной компетенцией медицинского работника, его знаниями и клинической практикой.

Средний и младший медицинский персонал воздерживается от обсуждения вопросов здоровья, внешнего вида пациента, его родных и близких, влияния на них врачебных назначений и других тем, не имеющих прямого отношения к его профессиональной деятельности.

Средний и младший медицинский персонал, извещенный о личных вопросах пациента, самостоятельно оценивает их влияние на пребывание пациента в Учреждении и его лечение, предупреждает пациента о передаче полученных сведений врачу.

2.3. Медицинский работник способствует постоянному совершенствованию знаний пациента о его здоровье, имеющихся у него заболеваниях и факторах их развития, целях и содержании манипуляций, проводимых медицинским работником, обстоятельствах, влияющих на медицинские назначения.

Медицинский работник придерживается ясности в определении своих назначений пациенту, заботится об их понимании пациентом, его родными и близкими, доводит все свои назначения в доступной для них форме.

Медицинский работник избегает использования во взаимодействии с пациентом, его родными и близкими непонятных для них терминов, а при использовании их, поясняет их значение.

Медицинский работник рекомендует пациенту, его родным и близким публичные источники информации для дальнейшего изучения интересующих их вопросов. Медицинский работник обращает внимание на рекламный, спекулятивный характер отдельных источников, с которыми могут столкнуться пациент, его родные и близкие при изучении вопроса.

2.4. Медицинский работник внимательно следит за удовлетворением связанных и обусловленных пребыванием в Учреждении интересов и потребностей пациента.

Медицинский работник, которому стало известно о потребности пациента, принимает на себя обязательства по принятию в пределах своей профессиональной компетенции действий, направленных на удовлетворение указанной потребности и поддержание положительного мнения об Учреждении.

Если удовлетворение возникших у пациента потребностей не может быть обеспечено в рамках действующего законодательства и в пределах Учреждения, медицинский работник информирует об этом пациента, его родных и близких.

Особую роль в удовлетворении интересов пациента играет средний и младший медицинский персонал ввиду его более тесного взаимодействия с пациентом по вопросам его бытового обеспечения.

Средний и младший медицинский персонал проявляет внимание к настроению и самочувствию пациента, его родных и близких, их планах и потребностях, связанных с состоянием здоровья пациента и могущих повлиять на него, оперативно доводит до сведения врача указанную информацию.

Средний и младший медицинский персонал не может демонстрировать недовольство просьбами пациента, его родных и близких, ссылаясь на свою загруженность либо иные причины.

Врач доводит до сведения среднего и младшего медицинского персонала информацию о состоянии здоровья пациента, иные сведения,

ставшие известными ему (в том числе о родных и близких пациента), которые следует учитывать при взаимодействии среднего и младшего медицинского персонала с пациентом, его родными и близкими. Врач дает рекомендации среднему и младшему медицинскому персоналу по соблюдению режима обращения с указанной информацией, ее учету в профессиональной деятельности, осуществляет контроль за соблюдением своих рекомендаций. Средний и младший медицинский персонал несет личную ответственность за следование рекомендациям, данным врачом.

2.5. При состоянии пациента, сопряженном с физическими и душевными страданиями, медицинский работник прилагает усилия для их облегчения, обеспечивает возможность для пациента сохранять человеческое достоинство в своем лице и лице своих родных и близких, используя для этого в пределах своей профессиональной компетенции все доступные средства, за исключением средств, провоцирующих ухудшение его состояния или смерть.

2.6. Внедрение в медицинскую практику новых методов диагностики и лечения не должно подвергать риску пациентов, их родных и близких. Медицинский работник ориентируется в направлениях медицинской науки в объемах его специальности и информирует пациента, его родных и близких о проходящих апробацию и не внедренных в медицинскую практику методах лечения, которые предположительно могут оказать воздействие на состояние пациента (включая побочные эффекты). Медицинский работник воздерживается от указания на то, что средство, о котором он рассказывает, может являться спасительным.

2.7. Медицинский работник, занимающийся научно-исследовательской деятельностью, отказывается от научных исследований, если подтверждение выдвинутых гипотез может привести к риску (независимо от его степени) для здоровья пациента, достигнутых результатов лечения.

2.8. Медицинский работник использует ставшие известными ему в ходе профессиональной деятельности сведения в научной и иной публичной деятельности только при условии обезличивания указанных сведений, не позволяющих произвести идентификацию их носителей.

2.9. Медицинский работник, допустивший ошибку при ведении пациента, взаимодействии с его родными и близкими, принимает все меры по исправлению и ликвидации ее возможных последствий.

В случае, если медицинский работник точно представляет, как полностью ликвидировать последствия этой ошибки способом, не нарушающим ход основного лечения пациента и не требующим дополнительных затрат времени, сил и средств пациента, его родных и близких, медицинский работник с согласия руководства Учреждений не обнаружит пациенту, его родным и близким ошибочность своих действий.

2.10. При проблемах взаимодействия медицинского работника и пациента, его родных и близких медицинский работник обеспечивает своевременное и тактичное разрешение возникших вопросов с привлечением при необходимости третьих лиц (коллег, родных и близких пациента).

2.11. Медицинский работник при выявлении в ходе общения с пациентом, его родными и близкими социальных потребностей, которые могут быть удовлетворены общением с другим пациентом, пребывающим в настоящее время в Учреждении, предпринимает действия, направленные на их знакомство. Необходимым условием такого знакомства является согласие пациента, способного удовлетворить искомые социальные потребности, обладание его знаниями или навыками, наличие у него времени и возможности.

2.12. Проведение манипуляций среднего и младшего медицинского персонала, не связанных с непосредственным ассистированием врачу, не может противопоставляться медицинским процедурам и осуществлением бытовых нужд пациента (прием пищи, свидание с родными и близкими).

Средний и младший медицинский персонал при осуществлении манипуляций, сопряженных с дискомфортом для пациента, отвлекает пациента от неприятных ощущений любыми способами, не нарушающими требований настоящего Кодекса.

2.13. Медицинский регистратор в своей деятельности исходит из того, что формирование мнения об Учреждении и качестве оказываемой медицинской помощи начинается с регистратуры.

При обслуживании посетителей, ожидающих приема, медицинский регистратор использует современные технологические средства, позволяющие сделать время ожидания комфортным для посетителей, провести его с пользой, предотвратить возникновение недовольства, раздражения и иного ухудшения их самочувствия.

РАЗДЕЛ III. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОМ КОЛЛЕКТИВЕ

3.1. Медицинские работники относятся друг к другу с уважением и доброжелательностью, демонстрируя пример пациентам, их родным и близким.

Работа медицинского коллектива отличается слаженностью. Среда медицинских работников не должна служить проводником ссор, споров и сплетен.

Медицинские работники оказывают друг другу профессиональную и дружескую поддержку. Медицинские работники владеют общей информацией об Учреждении, его структурных подразделениях, услугах, оказываемых коллегами, порядке их получения и распространяют указанную информацию среди пациентов, его родных и близких.

3.2. Медицинский работник не допускает публичных сомнений в профессионализме коллег, их знаниях и опыте, их вкладе в лечебный процесс вне зависимости от занимаемой ими должности. Медицинский работник воздерживается от любых действий, направленных на переманивание пациентов, в том числе посредством влияния на их родных и близких.

Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет посредством критики коллег.

Медицинский работник избегает резких и негативных высказываний о своих коллегах и их работе, особенно в присутствии пациентов, их родных и близких.

Медицинский работник, находящийся в профессиональном споре, руководствуется требованиями настоящего Кодекса и этических стандартов, при необходимости прибегая к посредничеству главного специалиста по медицинской этике.

3.3. Стремление медицинских работников к высказыванию мнений, направленных на улучшение профессиональной среды и деятельности, поощряется, однако не должно влиять на соблюдение требований настоящего Кодекса и этических стандартов.

Профессиональные замечания должны быть правильно адресованными, аргументированными, доброжелательными и определяться исключительно интересами охраны общественного здоровья и совершенствования умений и навыков коллеги, повышения качества медицинских услуг, оказываемых в Учреждении, улучшения профессиональной деятельности коллег.

3.4. Руководствуясь целесообразностью, медицинский работник информирует пациента, его родных и близких о возможности консультации у другого медицинского специалиста, который может предложить альтернативные варианты лечения. При поступлении просьбы о получении такой консультации от пациента, его родных и близких, медицинский работник высказывает свое мнение о ее целесообразности, обращая особое внимание на то, что высказанная им позиция является исключительно его мнением. Врач уважает выбор пациента, его родных и близких и в пределах профессиональной компетенции оказывает содействие в скорейшей организации интересующей пациента, его родных и близких консультации.

Медицинский работник не препятствует пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому медицинскому работнику.

3.5. Медицинские работники в пределах своего опыта и знаний помогают коллегам, получая такую же помощь с их стороны, не допускают злоупотреблений ею.

3.6. Медицинский работник охраняет честь и благородные традиции медицинского сообщества, передавая свой опыт и знания учащимся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования.

3.7. Врачи с уважением относятся к среднему и младшему медицинскому персоналу и представителям других профессий, принимающих участие в охране здоровья населения.

3.8. Профессиональный опыт медицинских работников, включая опыт общения с пациентами, их родными и близкими является достоянием системы здравоохранения ОАО «РЖД». При взаимодействии с учащимися образовательных организаций медицинский работник своим поведением и отношением к исполнению своих обязанностей выступает примером для подражания.

РАЗДЕЛ IV. ПУБЛИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА

4.1. Медицинский работник оказывает содействие:

государственным мероприятиям и программам, направленным на защиту здоровья, профилактику заболеваний, воплощение идей здорового образа жизни;

профессиональному обсуждению вопросов, относящихся к его компетенции, на различных публичных площадках и в средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет.

Медицинский работник по возможности оказывает такое содействие посредством выступлений на публичных мероприятиях и в средствах массовой информации, в том числе на платформах, создаваемых им самостоятельно (блоги, страницы в социальных сетях).

4.2. Медицинский работник обсуждает с руководителями Учреждения примерное содержание своих выступлений, в ходе которых планируется затронуть работу Учреждения либо осветить свою деятельность в нем, независимо от того, кем инициированы эти выступления.

4.3. В рамках планирования публичного выступления, затрагивающих работу Учреждения и деятельность медицинского работника в нем, медицинский работник и руководители Учреждения совместно оценивают:

каналы распространения сведения, источником которых будет выступать медицинский работник, возможность их искажения в процессе распространения;

круг лиц, которому предполагается адресовать публичное выступление медицинского работника, и эффект, которые распространяемые им сведения могут произвести при их распространении;

опыт взаимодействия Учреждения с конкретной дискуссионной площадкой (средством массовой информации);

вопросы, которые могут быть заданы по результатам выступления, в том числе носящий ангажированный, спекулятивный характер;

роль конкретного выступления в обмене опытом, тиражировании успешной медицинской и иной сопряженной с ней практики, формировании положительного образа медицинского работника в профессиональной среде и обществе, стандартов обслуживания Учреждения;

список других лиц, приглашенных выступить на публичное мероприятие, и их возможный вклад в итоговые результаты мероприятия.

4.4. Медицинский работник в своих выступлениях, затрагивающих работу Учреждения и характеризующих его деятельность в нем:

использует сведения, достоверность которых проверена и доказана, в том числе его работой в Учреждении;

избегает аргументов, носящих полемичный, спекулятивный и иной характер, способный вызвать какой-либо конфликт;

воздерживается от негативной оценки работы Учреждения и своих коллег.

4.5. Медицинский работник уважительно относится к деятельности средств массовой информации по информированию общества о работе Учреждения и оказывает содействие в получении достоверной информации о медицинской помощи и стандартах обслуживания, действующих в Учреждении.

4.6. Медицинский работник несет ответственность за продемонстрированный пример и советы, данные в средствах массовой информации, согласно законодательству Российской Федерации.

РАЗДЕЛ V. ГЛАВНЫЙ ВНЕШТАТНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ ЦЕНТРАЛЬНОЙ ДИРЕКЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ - ФИЛИАЛА ОАО «РЖД» ПО КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЕ И ЭТИКЕ

5.1. Мониторинг соблюдения требований настоящего Кодекса медицинскими работниками обеспечивается главным внештатным специалистом Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» по корпоративной культуре и этике (далее - Главный специалист).

Главный специалист назначается приказом Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД» и в своей деятельности руководствуется нормативными актами, регламентирующими деятельность главных внештатных специалистов Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД».

5.2. Главный специалист рассматривает:

жалобы пациентов, их родных и близких на несоблюдение медицинским работником корпоративной культуры РЖД-Медицина, требований настоящего Кодекса и этических стандартов;

запросы медицинского работника, касающиеся признания того или иного примера из практической деятельности своих коллег соответствующим корпоративной культуре РЖД-Медицина, требованиям настоящего Кодекса и этических стандартов;

мотивированные предложения по внесению изменений в настоящий Кодекс и утверждаемые в соответствии с ним этические стандарты;

просьбы о посредничестве в разрешении профессионального спора и конфликтной ситуации, поступившие от медицинского работника или работодателя;

информацию о неэтичном либо не соответствующем требованиям корпоративной культуре поведении медицинского работника, поступившую из других источников (включая средства массовой информации).

5.3. Главный специалист готовит аргументированные предложения для руководителей Учреждения:

об улучшении состояния корпоративной культуры и этики в Учреждении;

об установлении и возложении ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации;

5.4. Главный специалист направляет соответствующие рекомендации по месту работы лица, допустившего нарушение положений настоящего Кодекса и утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов.

5.5. Главный специалист способствует организации обучения медицинских работников актуальным проблемам корпоративной культуры и этики, доводя до их сведения информацию о курсах повышения квалификации, семинарах, школах (в том числе дистанционных), позволяющих получить соответствующие знания.

5.6. Главный специалист при рассмотрении вопросов, отнесенных к его компетенции, осуществляет максимально внимательное изучение всех обстоятельств во избежание возложения необоснованной ответственности на медицинского работника. В случае, если ответственность была возложена необоснованно, Главный специалист готовит предложения по восстановлению репутации медицинского работника, пострадавшего от возложения такой ответственности.

5.7. Главный специалист готовит предложения, способствующие осознанию лицом, допустившим нарушение требований настоящего Кодекса и этических стандартов, своей ответственности, а также принятию мер, направленных на учет обстоятельств, повлекших такое нарушение, в дальнейшей работе Учреждения и Центральной дирекции здравоохранения - филиала ОАО «РЖД». Кроме того, Главный специалист определяет действия, которые могут быть рекомендованы лицу, допустившему нарушение требований настоящего Кодекса и утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов, для сохранения собственной деловой репутации и

репутации Учреждения, в котором он осуществляет профессиональную деятельность.

5.8. В случае, если нарушение требований настоящего Кодекса и этических стандартов имело место вследствие действий учащихся профессиональных образовательных организаций и образовательных организаций высшего образования, Главный специалист информирует образовательную организацию.

5.9. Рассмотрение вопроса, поставленного перед Главным специалистом, должно проводиться по возможности с участием медицинского работника, поступок которого может быть квалифицирован как нарушение требований настоящего Кодекса или утверждаемых в соответствии с ним этических стандартов.

РАЗДЕЛ VI. ДРУГИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Центральная дирекция здравоохранения – филиал ОАО «РЖД» приветствует широкое распространение настоящего Кодекса в средствах массовой информации, среди представителей медицинских и образовательных организаций и медицинского сообщества.

6.2. Внесение изменений в настоящий Кодекс осуществляется Центральной дирекцией здравоохранения – филиала ОАО «РЖД», в том числе на основании предложений о внесении соответствующих изменений, рассмотренных главным внештатным специалистом по медицинской этике.