

**Приложение №5  
к приказу №29 от  
29.12.2023 г.**

**Директора РГП на ПХВ  
"Национальный госпиталь Медицинского центра  
Управления делами  
Президента Республики Казахстан"**

**Кодекс корпоративной этики**

**г.Алматы, 2023**

## **ЦЕЛЬ**

Настоящий Кодекс корпоративной этики разработан в целях формирования единых стандартов поведения, укрепления в сознании пациент ориентированного подхода сотрудников РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан" (далее - Национальный госпиталь).

## **ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

Правила распространяются на всех работников Национального госпиталя.

## **НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

Законодательство Республики Казахстан, нормативные и правовые акты Медицинского центра Управления Делами Президента Республики Казахстан (далее – МЦ УДП РК), разработанные внутренние регламенты, положения.

Внутренние документы Национального госпиталя, в том числе Устав Национального госпиталя.

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

**1.1.** Деловая этика – это совокупность этических принципов и норм делового общения, которыми руководствуются в своей деятельности Национального госпиталя, его руководство и работники;

**1.2.** Заинтересованное лицо – лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством и Уставом, связана с деятельностью Национального госпиталя (пациенты, коллеги, представители уполномоченных органов, деловые партнёры);

**1.3.** Кодекс – Кодекс корпоративной этики;

**1.4.** Конфликт интересов – ситуация, в которой личная заинтересованность работника Национального госпиталя влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей;

**1.5.** Корпоративная культура – это специфические для Национального госпиталя ценности, принципы, нормы поведения и отношения;

**1.6.** Работник – лицо, состоящее в трудовых отношениях с Национальным госпиталем и непосредственно выполняющее работу по трудовому договору;

**1.7.** Национальный госпиталь – РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан".

## **2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Каждый работник отвечает за соблюдение этических норм в рамках своего поведения. Соблюдение норм настоящего Кодекса является обязательным для руководства и работников Национального госпиталя. Нарушение норм настоящего Кодекса влечет дисциплинарную ответственность в установленном порядке.

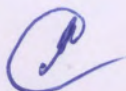
## **3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА**

Ценности и принципы деловой этики:

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

Национальный госпиталь руководствуется следующими принципами деловой этики:

- честность;



- справедливость;
- добросовестность;
- прозрачность;
- ответственность.

Национальный госпиталь рассчитывает, что все заинтересованные лица будут соблюдать вышеуказанные принципы деловой этики.

При осуществлении своей деятельности Национальный госпиталь:

- соблюдает нормы законодательства Республики Казахстан, актов государственных органов, иных документов, относящихся к деятельности Национального госпиталя;

- обеспечивает соблюдение и уважение прав человека;
- действует справедливо и добросовестно, не приемлет взятки и аналогичной порочной деловой практики, а также практики дарения и получения подарков, за исключением принятых в деловой практике (при этом такие подарки не должны быть значительными и не должны дариться, приниматься часто);

- относится к руководству и работникам справедливо, с уважением и соблюдением этических норм;

- стремится к тому, чтобы все его отношения с заинтересованными лицами были взаимно выгодными;

Этические нормы Национального госпиталя регулируют следующие основные области деловых взаимоотношений: отношения с заинтересованными лицами и работниками Национального госпиталя, государственными органами, зависимыми организациями, деловыми партнерами и общественностью.

Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между Национальным госпиталем и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств – необходимое условие конструктивной работы.

#### **4. Этические нормы деловых взаимоотношений.**

Выполнение целей и задач Кодекса корпоративной этики опирается на этическое лидерство руководства Национального госпиталя. Своим примером они должны поддерживать корпоративную культуру, культуру безопасности, неприемлемость коррупции и формировать образец этического поведения.

Руководство Национального госпиталя должно относиться к своим сотрудникам с доверием и уважением, быть заинтересованным в формировании долгосрочных отношений с ними на основе трудового законодательства и уважения к правам человека.

Руководство Национального госпиталя должно проводить эффективную систему оценки персонала, материального и нематериального вознаграждения сотрудников, которые позволяют:

- объективно оценить вклад каждого сотрудника;
- привлечь наиболее квалифицированных сотрудников;
- стимулировать развитие, конкурентоспособность и профессиональный рост сотрудников.

Принципы и нормы поведения руководства Национального госпиталя:

- 1) соблюдение законодательства, внутренних документов Национального госпиталя, соглашений и трудовых договоров;
- 2) доведение до работников полученных целевых задач с тем, чтобы подчиненные ясно понимали их цели, смысл и свою роль в их решении;

- 3) делегирование подчиненным необходимых полномочий и предоставление им самостоятельности, построение отношений с подчиненными, как с единомышленниками;
- 4) проявление открытости к конструктивной критике, уважение другого мнения;
- 5) недопущение по отношению к работникам Национального госпиталя каких-либо проявлений дискриминации по половым, политическим, религиозным и национальным мотивам при приеме на работу, оплате труда, продвижении по службе;
- 6) обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;
- 7) наставничество, помощь молодым специалистам и новым сотрудникам в профессиональном становлении;
- 8) умение признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;
- 9) деловую требовательность.

#### **5. Руководителю запрещается:**

- 1) злоупотребление властью;
- 2) грубость, нескромность, несправедливость в отношениях с подчиненными, коллегами и пациентами;
- 3) необъективность оценки труда сотрудников;
- 4) перенос личных проблем на производственные отношения.

#### **6. Работники Национального госпиталя**

Работники Национального госпиталя принимают на себя обязанности выполнять профессиональные функции добросовестно и разумно с должной заботой и осмотрительностью в интересах Национального госпиталя, избегая конфликтов.

Каждый работник должен руководствоваться интересами Национального госпиталя, а не личными отношениями или персональной выгодой при исполнении должностных обязанностей.

При приеме на работу, Национальный госпиталь не допускает никакой дискриминации по каким бы то ни было признакам. Подбор и продвижение кадров осуществляется исключительно на основе профессиональных способностей, знаний и навыков.

Национальный госпиталь создает равные условия для повышения квалификации работников всех уровней, по достоинству оценивая работников, стремящихся к самообразованию и профессиональному развитию в соответствии с программами обучения и профессионального развития работников.

Политика Национального госпиталя в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей работников, результатов их труда и достижения ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами Национального госпиталя.

Политика Национального госпиталя в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих работников.

Работники Национального госпиталя должны своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе.

В Национальном госпитале не допускается предоставление каких-либо привилегий и льгот отдельным работникам иначе как на законной основе, при обязательном обеспечении всем равных возможностей.

Работники Национального госпиталя должны прилагать все усилия для высокопрофессиональной работы, бережно относиться к имуществу Национального госпиталя, рационально и эффективно использовать его.

Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов Национального госпиталя и его работников.

Национальный госпиталь несет ответственность за принятие решений свободных от возникновения конфликта интересов на любом этапе данного процесса, от руководства до любого работника, принимающего решения.

Работники Национального госпиталя должны вести себя так, чтобы не допускать ситуации, в которой возможно возникновение конфликта интересов, ни в отношении себя (или связанных с собой лиц), ни в отношении других.

Принятие решений руководством Национального госпиталя должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Работники Национального госпиталя предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

Работники Национального госпиталя обязаны в установленном порядке своевременно уведомлять руководство о выполнении работы и/или занятия должности(ей) в других организациях, об изменении постоянного (основного) места работы (службы, предпринимательской деятельности и т.п.).

Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в Национальном госпитале с работой в другой организации, то его дополнительная трудовая деятельность:

- может осуществляться только в свободное от выполнения основных служебных обязанностей время,
- не должна негативно влиять на выполнение его основных обязанностей,
- не должна наносить ущерб репутации или материальным интересам Национального госпиталя, не противоречит положениям настоящего Кодекса,
- непосредственный руководитель должен быть осведомлен об этой деятельности.

Работники Национального госпиталя не вправе принимать:

- 1) за исполнение своих функциональных обязанностей неформальные платежи в виде денег, услуг и в иных формах от организаций и физических лиц, в которых они не выполняют соответствующие функции;
- 2) подарки или услуги в связи с исполнением своих функций либо от лиц, зависимых от них по работе, за исключением символических знаков внимания и символических сувениров в соответствии с общепринятыми нормами вежливости и гостеприимства или при проведении протокольных и иных официальных мероприятий.

Вся информация в Национальном госпитале защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях работники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в Национального госпиталя.

Часть информации, к которой имеют доступ работники Национального госпиталя, является конфиденциальной. Национальный госпиталь четко

регламентирует то, какая именно информация является конфиденциальной, доступ к такой информации и доводит это до сведения работников. Поступая на работу, работники принимают на себя обязательства не разглашать информацию, являющуюся коммерческой тайной.

Часть информации может не быть засекреченной, но представлять интерес для третьих лиц. Такая информация является собственностью Национального госпиталя и также не должна разглашаться. Среди прочего, такая информация может касаться таких факторов как:

- финансовые аспекты деятельности Национального госпиталя,
- планы по развитию Национального госпиталя,
- производственные процессы,
- клиенты и поставщики,
- размеры заработной платы и социальных выплат,
- предполагаемые изменения в системе управления,
- личные особенности работников.

Информация может быть предоставлена третьим лицам (в частности, представителям средств массовой информации), если это необходимо в интересах Национального госпиталя и не противоречит закону. Передача информации может быть осуществлена только с разрешения руководителя подразделения. Ни при каких условиях Национальный госпиталь не может просить или требовать от работников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других учреждениях.

Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, работники должны соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- уважать честь и достоинство человека и гражданина независимо от происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или любых иных обстоятельств;
- уважительно относиться к символам государства – Герб, Флаг, Гимн;
- уважительно относиться к корпоративной символике;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- уважительно относиться друг к другу;
- обращаться к пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на "Вы" и по имени-отчеству;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- в рабочее время не заниматься делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей;
- не демонстрировать коллегам свое плохое настроение;
- не сквернословить, не проявлять несдержанность и агрессию;
- сердечно и искренне хвалить коллег за хорошо выполненную работу;
- всегда извиняться за свое некорректное поведение;
- не переносить дружеские отношения в рабочую обстановку;
- помогать коллегам, делиться знаниями и опытом;
- обсуждать проблемы своего карьерного роста не с коллегами, а с непосредственным руководителем;

- не обсуждать личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие;

- быть нетерпимы к безразличию и грубости;

- всегда благодарить за содействие, даже если оно оказано не в полной мере;

- быть внимательными к чужому мнению;

- обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;

- не употреблять жевательную резинку в общественных местах

Национального госпиталя;

- не готовить пищу в отделениях, и не приспособленных для этого местах;

- не курить на территории Национального госпиталя.

**Работники Национального госпиталя во внеслужебное время должны:**

1) придерживаться общепринятых морально-этических норм, не допускать случаев антиобщественного поведения, в том числе нахождения в общественных местах состояний опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

2) не допускать со своей стороны нарушения требований законодательства, сопряженных с посягательством на общественную нравственность, порядок и безопасность, и не вовлекать других граждан в совершение противоправных, антиобщественных действий.

3) в отношении между руководителями и подчиненными работникам рекомендуется соблюдать следующие нормы и правила делового этикета:

- показывать подчиненным пример хорошего владения нормами и правилами этики и делового этикета;

- не критиковать подчиненных в присутствии других работников, делать это конфиденциально;

- уметь признавать перед подчиненными свои ошибки и не преследовать их за конструктивную критику в свой адрес;

- информировать непосредственного руководителя о причинах Вашего отсутствия, если в течение длительного времени Вам приходится отсутствовать на рабочем месте,

- не отвечать в присутствии коллег на некорректное поведение руководителя, если Вы уверены в своей правоте, попросите о личной встрече;

- знать в лицо и по имени-отчеству руководителей подразделений,

- при встрече в коридоре или на открытой территории здороваться первым следует подчиненному;

- входящий в помещение (в том числе руководитель) первым здоровается с присутствующими;

- при рукопожатии первым руку протягивает начальник или вышестоящий сотрудник.

**В отношении с заинтересованными лицами. В процессе делового общения работникам рекомендуется придерживаться следующих норм и правил делового поведения:**

- придерживаться основополагающих принципов медицинской этики и деонтологии;

- соблюдать присягу врача Республики Казахстан;

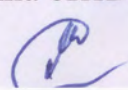
- с уважением относиться ко всем заинтересованным лицам без исключения;

- в процессе общения быть сдержанным и тактичным;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и Национальном госпитале, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя Национального госпиталя,
- никогда не заставлять себя ждать. Если Вы вынуждены держать заинтересованное лицо в ожидании, извинитесь перед ним;
- выслушивать собеседника, давая партнеру возможность полностью высказаться;
- критические замечания формулировать корректно, не задевая достоинство заинтересованного лица;
- всегда стараться увидеть проблему или ситуацию глазами заинтересованного лица;
- в процессе беседы чаще называть собеседника по имени и отчеству;
- избегать поучительного тона, быть открытыми к аргументам заинтересованного лица и стараться убедить его в своей правоте;
- предоставлять заинтересованному лицу только ту информацию, которая непосредственно касается предмета переговоров.

**В процессе телефонного общения** работникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- во время врачебных конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться;
- представившись, отвечать на телефонный звонок, быстро, насколько это возможно;
- звоня заинтересованным лицам или коллегам, называть свое имя, должность и подразделение;
- в начале телефонного разговора спрашивать, в удобное ли время Вы звоните;
- всегда внимательно выслушивать собеседника;
- заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему;
- не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, свое имя, место работы, а затем кратко излагать цель звонка;
- передавая значительный объем информации, пользоваться электронной почтой или факсом;
- не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или оставить свое имя и номер телефона;
- если звонят Вашему коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение;
- если в процессе разговора произошел обрыв связи, перезвонить следует позвонившему;
- если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить.

Работникам рекомендуется придерживаться следующих **правил ношения деловой одежды:**

- стиль деловой одежды должен быть консервативным и сдержанным;
  - обувь должна быть бесшумной, высота каблука не выше 4 см;
- 



- макияж не должен быть вызывающим, «вечерним»;
- количество и дизайн ювелирных украшений должны быть выдержаны в строгом консервативном стиле;
- одежда должна быть аккуратной и соответствовать принятым в мире стандартам деловой одежды;
- желательно избегать ярких и вызывающих цветов;
- женщинам не следует носить слишком короткие и длинные юбки, одежду, открывающую спину и плечи;
- прическа должна быть строгой, волосы, длина которых превышает среднюю длину, должны быть аккуратно уложены;
- спецодежда и защитные средства работников должны соответствовать принятым в Национальном госпитале стандартам;
- спецодежда должна быть чистой и аккуратной, подогнанной по фигуре, застегнутой на все пуговицы. Менять спецодежду следует в соответствии с нормативами Национального госпиталя;
- в рабочее время всем работникам Национального госпиталя обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бейдж).

Любая ситуация, ведущая к нарушению прав руководства и работников, должна рассматриваться в соответствии с нормами законодательства Республики Казахстан и внутренними документами Национального госпиталя.

По вопросам положений Кодекса и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий работники Национального госпиталя вправе обращаться к руководству Национального госпиталя, представившись, для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.

Осуществление мониторинга в Национальном госпитале и проведение исследования/опросов на тему состояния корпоративной культуры и уровня деловой этики работников возложено Центру аккредитации.

Работники, в том числе занимающие руководящие должности, не могут открыто демонстрировать свои религиозные убеждения в коллективе, принуждать подчиненных служащих к участию в деятельности общественных и религиозных объединений, других некоммерческих организаций.

#### **7. Врачи Национального госпиталя.**

Врачи Национального госпиталя осознают, что РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан" является лечебным учреждением, которое осуществляет медицинскую практику только в рамках научно доказательной медицины и в соответствии со стандартами, принятыми ведущими медицинскими ассоциациями мира, в соответствии с которыми работают лидирующие медицинские учреждения мира.

В связи с этим прямой обязанностью врачей является изучение английского языка, на котором издаются все лучшие учебники и монографии, а также журналы, руководства и прочие наиболее надежные источники медицинских знаний и медицинской информации в современном цивилизованном мире. Пользуясь этим знанием, необходимо постоянно повышать и совершенствовать свой профессионализм путем:

- регулярного чтения лучшей медицинской литературы;
- практического повышения квалификации, в том числе и за рубежом;

- активного участия в казахстанских и международных профессиональных конференциях, съездах и симпозиумах;
- активного участия в научной работе;
- активного членства и участия в работе казахстанских и международных профессиональных медицинских ассоциаций.

Понимая, что клиника РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан" существует и создана для того, чтобы оказывать медицинскую помощь в рамках лучших мировых стандартов, врачи обязуются практиковать медицину с наивысшей честностью и порядочностью, ставя интересы и права своих пациентов превыше всего, предоставлять медицинские услуги пациентам с полным осознанием их прав и человеческого достоинства, с использованием своих наилучших знаний и способностей.

Врачи поддерживают свою квалификацию путем постоянной и не прекращающейся учебы с использованием только строго научных фактов и знаний. Медицинская квалификация предусматривает также наличие практических навыков, позволяющих эффективно выполнять необходимые больному манипуляции, процедуры и операции. Необходимо всегда уважать своих коллег, искать помощи и совета наиболее опытных и знающих из них в тех ситуациях, когда собственных знаний или практических навыков будет недостаточно для оказания наилучшей помощи пациенту.

Врачи обязуются сохранять врачебную тайну, тщательно оберегать любую информацию, касающуюся обращения пациента в клинику РГП на ПХВ "Национальный госпиталь Медицинского центра Управления делами Президента Республики Казахстан" и того, что было сделано в ходе обследования и лечения пациента. Любая информация подобного характера может открываться третьим лицам только по желанию пациента или по требованию уполномоченных организаций (суд и назначенная судом или иными инстанциями экспертиза).

Медицинское обследование, консервативное и хирургическое лечение, послеоперационное и динамическое наблюдение за пациентом являются прямой и личной ответственностью врачей Национального госпиталя до тех пор, пока ведение пациента не будет передано другому компетентному специалисту. Работа с пациентом требует глубочайшей ответственности, выполнения всех необходимых медицинских процедур в полном объеме, и с наивысшим доступным качеством.

Врачи Национального госпиталя должны добиваться полного понимания пациентом целей, задач, необходимости, технических и иных особенностей, всех положительных и отрицательных сторон любых медицинских процедур и рекомендаций. Любая медицинская процедура может быть выполнена только с согласия пациента. В необходимых случаях перед выполнением процедуры пациент должен дать информированное согласие на ее проведение в письменной форме. Информированное согласие на выполнение медицинской процедуры (операции, манипуляции) должно включать в себя полное изложение их необходимости, пользы, преимуществ и недостатков, стоимости и правдивых ожиданий, рисков и возможных осложнений. Пациенту необходимо сообщить о возможных альтернативах данной медицинской процедуры и их особенностях. От пациента необходимо добиваться понимания того, что медицина никогда не предоставляет 100% гарантий наступления желаемого

результата, а работает лишь в рамках научно установленных вероятностей исхода того или иного заболевания и его лечения. Решение должно приниматься пациентом с учетом всей имеющейся у него информации (информированное решение) и без всякого давления со стороны врача. Проведение любых медицинских процедур и действий без ведома и без согласия на то пациента и/или его родственников и уполномоченных им лиц, выполнение необоснованных медицинских процедур и особенно хирургических вмешательств, расценивается как грубейшее нарушение прав человека и общечеловеческой этики.

Любая реклама, которая используется в Национальном госпитале, должна быть правдивой и откровенной, не содержать ложных утверждений, неправдоподобных обещаний и любой другой лжи, двусмысленности и нечестности. Взаимоотношения с обществом должны быть аккуратными, никогда не следует давать о себе лживую информацию, включая информацию о своих профессиональных и научных достижениях, знаниях, навыках и умениях.

Врачи Национального госпиталя обязуются проводить научные исследования только в соответствии с общепринятыми законами медицинской и общечеловеческой этики, правилами и нормами, зафиксированными Конституцией Республики Казахстан, Хельсинкской Декларацией Прав и Свобод Человека, Казахским и международным законодательством. В необходимых случаях является необходимым получение разрешения Этической Комиссии на проведение тех или иных научных исследований и экспериментов.

Врачи Национального госпиталя обязуются соблюдать все законы, нормы, правила и регуляции, регламентирующие оказание медицинской помощи в Республике Казахстан, служить интересам общества и человека, всячески содействовать укреплению их здоровья.

Своей работой врачи должны содействовать улучшению и совершенствованию данного Кодекса корпоративной этики, который может меняться в соответствии с требованиями времени, но только в интересах общества и человека.

#### **8. Государственные органы.**

Национальный госпиталь осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами Национального госпиталя, а также положениями Кодекса корпоративного управления, на основе независимости сторон.

Национальный госпиталь прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны работников Национального госпиталя.

#### **9. Деловые партнеры.**

Национальный госпиталь взаимодействует с деловыми партнерами на принципах взаимной выгоды, прозрачности и полной ответственности за принятые на себя обязательства в соответствии с условиями договоров.

Национальный госпиталь соблюдает условия контрактов/договоров с деловыми партнерами и выполняет свои обязательства по отношению к ним.

Национальный госпиталь выбирает поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшие качества, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией.

Национальный госпиталь не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

#### **10.Общественность.**

Национальный госпиталь осознает свою социальную ответственность перед обществом.

Национальный госпиталь стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

Национальный госпиталь стремится служить обществу, поддерживает программы, направленные на улучшение здоровья населения, а также других социальных программ.

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

Национальный госпиталь стремится повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

Национальный госпиталь стремится к установлению конструктивных отношений с организациями (общественными, неправительственными и другими) в целях совершенствования общественных отношений, улучшения здоровья нации.

#### **11.ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОБЩЕСТВЕННОСТЬЮ, СМИ, ВНЕШНИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ**

В любой деятельности, направленной на внешнюю аудиторию, при выполнении должностных обязанностей работники не должны допускать совершения действий, способных нанести вред репутации Национального госпиталя.

Взаимодействие с общественностью и СМИ должно способствовать формированию позитивного общественного мнения о деятельности Национального госпиталя.

Работники Национального госпиталя могут предоставлять СМИ информацию, касающуюся деятельности Национального госпиталя, по поручению или с разрешения руководства Национального госпиталя и/или по согласованию с курирующим структурным подразделением (МЦ УДП РК).

В процессе делового с представителями государственных организаций и других юридических лиц, при обращении граждан работники обязаны придерживаться следующих норм и правил делового поведения:

- уважительное отношение ко всем без исключения, с любым посетителем необходимо вести себя доброжелательно и приветливо;
- сдержанность и тактичность;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и Национальном госпитале, укрепляя

тем самым авторитет Национального госпиталя.

#### **12.Этика переговоров по телефону**

В процессе телефонного общения работники (в т.ч. работники регистратуры, Call-центра) обязаны руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

##### **1. Входящие звонки:**

- отвечать на звонок не позднее 3-го звукового сигнала;
- отвечая на телефонный звонок, необходимо вежливо поздороваться,

произнести наименование подразделения;

- внимательно выслушать собеседника;
- если звонят коллеге, которого в данный момент нет на рабочем месте, помочь найти его или принять для него сообщение;
- если звонящий набрал неправильный номер, вежливо попросить перезвонить;
- по отношению к позвонившему человеку следует проявлять доброжелательность, внимание, вежливость, тактичность, готовность помочь советом и делом.

2. Исходящие звонки:

- при собственном звонке ждать ответа в течение отрезка времени, по длительности не превышающего 4-х гудков;
- необходимо поздороваться, назвать подразделение, свое имя и цель звонка;
- в начале разговора интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать;
- не застав на месте нужного человека, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить или отставить свое имя и номер телефона;
- оставляя сообщение на автоответчике, называть дату, время звонка, название Национального госпиталя, свое имя, а затем кратко излагать цель звонка.
- заканчивать телефонный разговор, как правило, следует позвонившему.

При общении по мобильному телефону:

- ведение разговоров по мобильному телефону в приемной директора, кабинетах заместителей директора и рабочих кабинетах руководителей запрещено;
- ведение разговоров по мобильному телефону в лечебных/диагностических кабинетах во время приема пациентов запрещено;
- во время осмотра пациента, деловых встреч и переговоров работник Национального госпиталя должен отключать звуковой сигнал мобильного телефона. В случае, если работник ожидает важный звонок во время деловой встречи или осмотра пациента, то заранее предупреждает об этом пациента или собеседника, а при поступлении звонка старается говорить кратко.

### **13.ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ**

#### **Проведение собраний и совещаний**

Собрания и совещания – основные формы сотрудничества, необходимые для принятия коллегиальных решений. При проведении собраний и совещаний следует использовать отведенное время с максимальной эффективностью.

При проведении собраний и совещаний работники обязаны руководствоваться следующими правилами делового этикета:

- приходить на собрания вовремя;
- предварительно ознакомиться с повесткой дня и иметь при себе все необходимые материалы, заранее подготовленные вопросы или комментарии;
- перед началом собрания или совещания отключить средства телекоммуникационной связи;
- заранее выяснять, сколько времени отводится на выступление, не затягивать свое выступление за счет сокращения времени следующих ораторов.

#### **14.Корпоративное имущество, система коммуникативной безопасности и рабочее место**

Все работники Национального госпиталя обязаны бережно относиться к имуществу и использовать его эффективно. Активы Национального госпиталя включают в себя материальное имущество и нематериальные активы (конфиденциальная информация, интеллектуальная

собственность и т.д.).

Национальный госпиталь должна доверять работникам и предоставлять для достижения поставленных целей все необходимые ресурсы, которые они должны использовать рационально.

Работники должны:

- бережно относиться к имуществу Национального госпиталя;
- не использовать свое положение в Национальном госпитале, средства, информацию

и ресурсы Национального госпиталя в личных целях. Сотрудники могут использовать оргтехнику, средства связи, информационные и сетевые ресурсы Национального госпиталя в личных целях только в исключительных случаях.

Всем работникам запрещается использовать или раскрывать конфиденциальную информацию о деятельности Национального госпиталя, полученную из любого источника в рабочее или свободное от работы время, без предварительного указания и не имея соответствующих полномочий.

Все работники должны нести ответственность за разглашение конфиденциальной информации Национального госпиталя и третьих лиц, в отношении которых Национальный госпиталь обязана соблюдать условие конфиденциальности и нести обязательства по степени ее использования.

Порядок, чистота, аккуратность рабочего места составляют имидж сотрудника Национального госпиталя. Каждый сотрудник должен поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем месте и следить за порядком в кабинете и в здании Национального госпиталя. На рабочем месте запрещено заниматься посторонними делами, несвязанными со служебными вопросами.

Конфиденциальная информация (электронном, письменном или другом виде) не должна выноситься за пределы Национального госпиталя без соответствующего поручения руководства. При расторжении трудового договора работник обязан все принадлежащие Национальному госпитале документы, файлы, компьютерные носители информации, отчеты и записи, содержащие информацию о Национальном госпитале или информацию, которая не предназначена для широкого круга лиц, а так же все копии документов, содержащих данную информацию передать на специалиста по информационной безопасности.

### **15. Корпоративные мероприятия**

В Национальном госпитале проводятся корпоративные мероприятия, направленные на воспитание и поддержание морально-психологического духа коллектива.

Национальный госпиталь приветствует инициативность работников в общественной жизни, поддержку проведения корпоративных мероприятий личным участием.

Работники обязаны соблюдать общепринятые правила этикета во время проведения корпоративных мероприятий.

Работники должны осознавать влияние своего поведения на репутацию Национального госпиталя и избегать действий, не совместимых с имиджем работника Национального госпиталя.

### **16. Формирование и поддержание позитивного имиджа Национального госпиталя**

Формирование позитивного имиджа Национального госпиталя является важной

задачей корпоративной культуры. Основным фактором позитивного имиджа Национального госпиталя являются:

- работа во благо пациентов, сохранение и улучшение его здоровья, повышение качества жизни;
- непрерывное стремление к предоставлению качественных медицинских услуг;
- постоянное совершенствование всех процессов, обеспечивающих качество: профессиональное мастерство, качество обслуживания пациентов, мастерство технологий, качество менеджмента;
- организация внешних и внутренних коммуникаций, формирующих постоянный информационный поток по вопросам деятельности Национального госпиталя;
- формирование и развитие корпоративной культуры, поддержание корпоративных культурных ценностей внутри Национального госпиталя.
- анкетирование персонала с целью оценки культуры безопасности.

#### **17. Корпоративный стиль и символика Национального госпиталя**

Корпоративный стиль является важным фактором, влияющим на репутацию Национального госпиталя и стратегию развития связей с общественностью. Носителями корпоративного стиля выступают: фирменный бланк, конверт, визитная карточка, папка, буклет, плакат, годовые отчеты, презентации, сувенирная продукция, пакеты и т.п., также все формы рекламно-информационных материалов, включая рекламные баннеры, вывески, таблички. Другими элементами корпоративного стиля являются принципы осуществления коммуникаций (средства массовой информации, web-сайты, электронная почта и т.д.).

Неотъемлемой составной частью корпоративного стиля являются принципы и нормы делопроизводства, отраженные в соответствующих регламентирующих документах.

Для организации общественных мероприятий (семинары, конференции) осуществляется выпуск информационных материалов, сувенирной продукции, канцелярских принадлежностей (календари, папки, блокноты, ракеты и др.), выполненных в едином корпоративном стиле Национального госпиталя.

#### **18. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НЕИСПОЛНЕНИЕ КОДЕКСА**

Требования настоящего Кодекса обязательны для всех работников Национального госпиталя, на которых возложена моральная ответственность за выполнение норм настоящего Кодекса.

Нарушение норм Кодекса рассматривается на заседании Дисциплинарной комиссии и регламентируется Положением о дисциплинарной комиссии Национального госпиталя. Контроль по соблюдению Кодекса возлагается на всех руководителей структурных подразделений Национального госпиталя.

Общий контроль по соблюдению работниками Национального госпиталя Кодекса корпоративной этики осуществляет председатель Этической комиссии.

#### **19. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

В целях актуализации и совершенствования требования настоящего Кодекса корпоративной этики могут подлежать пересмотру, при необходимости допускается вносить в него изменения и/или дополнения с учетом предложений и рекомендаций. При приеме на работу новых работников проводится ознакомление с Кодексом корпоративной этики работниками Службы управления персоналом и HR.