



Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрлігінің  
«Трансфузиология ғылыми-өндірістік орталығы» шаруашылық жүргізу құқығындағы  
республикалық мемлекеттік кәсіпорны

Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения  
«Научно-производственный центр трансфузиологии» Министерства здравоохранения и  
социального развития Республики Казахстан

<b>Код:</b>	ПР-13(02)-10-16		
<b>Название:</b>	<b>Правила деловой этики</b>		
<b>Утвержден:</b>	Приказ директора РГП на ПХВ «НПЦТ» № ____ от «    » _____ 201__ года		
<b>Разработчик:</b>	<i>ФИО</i>	<i>Должность</i>	<i>Подпись</i>
	Шакенова А.С.	Менеджер по контролю качества	
<b>Согласовано:</b>	Балтабаева Т.С.	Заведующая отделением управления качеством и внутреннего аудита	
	Тулеева М.Т.	Юрист	
	Абдрахманова С.А.	Первый заместитель директора - заместитель директора по научной работе	
<b>Дата переиздания:</b>		<b>Копия №</b> ____	____/____/ подпись                      ФИО

г. Астана, 2016



## **1. ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

1. Настоящие Правила устанавливают основополагающие ценности и принципы деловой этики, этические нормы деловых взаимоотношений в Республиканском государственном предприятии на праве хозяйственного ведения «Научно-производственный центр трансфузиологии» Министерства здравоохранения Республики Казахстан.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, Приложения Б СТ РК ИСО 15189-2015, Уставом НПЦТ.

3. Целью настоящих Правил является развитие корпоративной культуры и содействие эффективному взаимодействию с заинтересованными лицами путем применения практики делового поведения и соблюдения этических норм.

4. Требования настоящих Правил являются обязательными для сотрудников НПЦТ.

## **2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ**

5. В настоящих Правилах использованы ссылки на следующие нормативные документы:

1) Кодекс Республики Казахстан от 18 сентября 2009 года №193-IV «О здоровье народа и системе здравоохранения»;

2) Приказ и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 10 ноября 2009 года № 680 «Об утверждении Правил медицинского обследования донора перед дачей (донацией) крови и её компонентов»;

3) Приказ Председателя Комитета государственного имущества и приватизации от 10 марта 2011 года № 152 «Об утверждении Устава Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Научно-производственный центр трансфузиологии» Министерства здравоохранения Республики Казахстан»;

4) СТ РК ИСО 15189-2015 «Лаборатории медицинские. Требования к качеству и компетентности»;

5) И-01-10 «Инструкция об обеспечении конфиденциальности информации».

## **3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ**

6. В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

донор - человек, труп животного, животное, от которых производится забор донорской крови, её компонентов, иного донорского материала (в том числе спермы, половых клеток, яйцеклетки), а также изъятие ткани и (или) органов (части органов) для трансплантации к реципиенту;

заинтересованное лицо - лицо, реализация прав которого, предусмотренных законодательством и Уставом, связана с деятельностью НПЦТ (пациенты, коллеги, представители уполномоченных органов, деловые партнёры);

конфликт интересов - ситуация, в которой личная заинтересованность сотрудника Центра влияет или может повлиять на беспристрастное исполнение должностных обязанностей

пациент - физическое лицо, являющееся (являвшееся) потребителем медицинских услуг.

7. В настоящих Правилах применяются следующие сокращения:

НПЦТ - Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Научно-производственный центр трансфузиологии» Министерства здравоохранения Республики Казахстан;

ПР - правила;



Правила - Правила соблюдения прав и обязанностей пациента и этики поведения персонала.

#### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

8. Администрация и работники НПЦТ несут дисциплинарную ответственность за нарушение положений настоящих Правил.

9. Все заинтересованные лица несут ответственность за:

– неуважительное отношение по отношению к третьим лицам.

10. Начальник организационно-кадровой работы несет ответственность за:

– несвоевременное ознакомление вновь принятого работника с положениями настоящих Правил.

#### **5. ТРЕБОВАНИЯ И НОРМЫ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ**

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

12. НПЦТ при выполнении своей деятельности руководствуется следующими нормами деловой этики:

– честность;

– справедливость;

– ответственность;

– соблюдение и уважение прав человека;

– конструктивная критика, исправление этических ошибок и бесконфликтность;

– соответствие осуществляемой деятельности требованиям закона и иных правовых

норм;

– направление информации о чьем-либо незаконном или неэтичном поведении в администрацию НПЦТ;

– профессионализм, компетентность и информированность;

– информированное согласие;

– конфиденциальность и профессиональная тайна;

– борьба с коррупцией.

13. Эффективная организация работы построена на взаимных обязательствах между НПЦТ и всеми заинтересованными лицами. Соблюдение взаимных обязательств - необходимое условие конструктивной работы.

#### **6. РАБОТНИКИ НПЦТ**

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

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

16. Политика НПЦТ в области вознаграждения основывается на признании профессиональных качеств и способностей сотрудников, результатов их труда и достижения



ключевых показателей деятельности и на предложении социального пакета в целях мотивации в соответствии с внутренними документами НПЦТ.

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

18. Политика НПЦТ в области безопасности и охраны труда предусматривает обеспечение и постоянное улучшение здоровых и безопасных условий труда для своих сотрудников.

19. Недопущение конфликта интересов является важным условием для обеспечения защиты интересов НПЦТ и его сотрудников.

20. Принятие решений руководством НПЦТ должно основываться на принципах прозрачности и адекватности. Сотрудники центра предоставляют друг другу достоверную информацию своевременно, без нарушения норм конфиденциальности.

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

22. Сотрудники НПЦТ при выполнении своих должностных обязанностей:

- руководствуются интересами НПЦТ, а не личными отношениями или персональной выгодой;
- своим отношением к работе и поведением способствовать созданию устойчивой и позитивной обстановки в коллективе;
- должны бережно относиться к имуществу НПЦТ, рационально и эффективно использовать его;
- 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;
- не вправе принимать подарки, платежи или услуги в связи с исполнением своих должностных обязанностей 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.

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

24. Если сотрудник совмещает трудовую деятельность в НПЦТ 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 НПЦТ;
- непосредственный руководитель должен быть осведомлен об этой деятельности.

25. Вся информация в НПЦТ защищена в соответствии со степенью ее важности и конфиденциальности. Никогда и ни при каких условиях сотрудники не должны в своих целях или в целях третьих лиц использовать закрытую информацию, полученную во время работы в НПЦТ. Поступая на работу, сотрудники принимают на себя обязательства не разглашать информацию в соответствии с И-01-10 «Инструкция об обеспечении конфиденциальности информации».

26. Создавая и поддерживая комфортную рабочую обстановку, сотрудники 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, места жительства;
- уважительно относиться к символам государства - Герб, Флаг, Гимн;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы, уважительно относиться к государственному и другим языкам, традициям и обычаям всех народов;
- обращаться к донорам, пациентам, коллегам, руководителям и подчиненным на «Вы» и по имени-отчеству;
- 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;
- 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;
- быть внимательными к чужому мнению;
- обеспечивать единство слова и дела, выполнять обещания;
- не употреблять жевательную резинку в общественных местах Центра;
- не готовить пищу в отделениях, и не приспособленных для этого местах.

27. В отношении между руководителями и подчиненными. Сотрудникам 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 сотрудников, 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.

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

- придерживаться основополагающих принципов медицинской этики и деонтологии;
- соблюдать присягу врача Республики Казахстан;
- всегда уважительно отзываться о коллегах и НПЦТ, укрепляя тем самым авторитет и доброе имя НПЦТ;



- 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;
- 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.

29. В процессе телефонного общения сотрудникам рекомендуется руководствоваться следующими нормами и правилами делового этикета:

- во время конференций, совещаний и других собраний персональные телефоны должны переводиться на беззвучный режим, либо отключаться. Также данное правило должно соблюдаться при работе с донорами и пациентами (отделение комплектования донорских кадров, кабинет забора крови, отделение заготовки крови и её компонентов);
- звоня или отвечая на телефонный звонок, требуется назвать наименование подразделения и при необходимости представиться;
- не звонить кому-либо на работу по личным вопросам. В случае крайней необходимости рекомендуется быть предельно кратким;
- 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.

30. Сотрудникам рекомендуется придерживаться следующих правил ношения деловой одежды:

- одежда должна быть аккуратной и соответствовать: для медицинских работников - форме одежды медицинского работника (пижама, халат, медицинский колпак, медицинская одноразовая шапочка-берет). Не допускается ношение другой одежды: платков, повязок, для других сотрудников - стиль одежды должен быть консервативным и сдержанным;
- вне зависимости от времени года требуется ношение сменной обуви. При этом, высота каблука не должна превышать 4 сантиметров;
- макияж не должен быть вызывающим, «вечерним»;
- количество и дизайн ювелирных украшений должны быть выдержаны в строгом консервативном стиле. Для сотрудников, занятых в процессах производства крови и её компонентов не допускается ношение украшений на руках: кольца, обручальные кольца, браслеты и т.д.
- прическа должна быть строгой, волосы, длина которых превышает среднюю длину должны быть аккуратно уложены;
- женщинам не следует носить слишком короткие и длинные юбки, одежду, с глубокими вырезами, открывающую спину, плечи, декольте, просвечивающуюся;
- не допускается ношение пляжной, спортивной одежды;
- в рабочее время всем сотрудникам НПЦТ обязательно ношение нагрудных карт с личными данными (бедж).

31. По вопросам положений настоящих Правил и/или возникшим в ходе работы этическим вопросам, а также по фактам коррупционных и других противоправных действий сотрудники НПЦТ вправе обращаться к руководству НПЦТ для принятия соответствующих мер. При этом их права не должны ущемляться в случае такого обращения.



## 7. ДОНОРЫ

32. Работники НПЦТ принимают на себя обязательства соблюдать права и обязанности доноров в соответствии с Таблицей 1.

Таблица 1 - Права и обязанности доноров

<b>Права и обязанности доноров</b>	<b>Действия персонала НПЦТ</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
1. Осуществить дачу (донацию) крови и её компонентов безвозмездно и за плату в размерах, установленных Правительством Республики Казахстан.	1. Прием, медицинское обследование граждан, изъявивших желание стать донорами крови и её компонентов, поощрение доноров в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2. Получить информацию: - о процедуре дачи (донации) крови и её компонентов, а также необходимости использования компонентов крови для лечения больных; - о целях лабораторного обследования доноров, важности получения достоверных данных анамнеза, а также значимости добровольного информированного согласия на дачу (донацию) крови и её компонентов; - о возможных временных побочных реакциях, связанных с дачей (донацией) крови и её компонентов; - о праве донора отказаться от дачи (донации) крови и ее компонентов до процедуры или в любое время процедуры дачи (донации), что не повлечет каких-либо негативных последствий для донора; - о гарантии конфиденциальности личных сведений донора и его праве на получение информации о результатах обследования; - о том, что обнаружение антител к ВИЧ 1, 2 и маркеров к вирусным гепатитам В и С и других	2. Информационные листовки в месте заполнения анкеты; беседа с терапевтом.

<b>1</b>	<b>2</b>
трансфузионных инфекций приведет к постоянному отстранению от донорства, уничтожению заготовленной крови и её компонентов и обязательной передаче данной информации в соответствующие организации здравоохранения; - о необходимости ограничения физических и психоэмоциональных нагрузок, связанных с опасными видами деятельности в течение 24 часов после дачи (донации) крови и её компонентов;	



- об инфекциях, передающихся с кровью и её компонентами.	
3. Обжалование действий (бездействий) сотрудников НПЦТ.	3. Сообщить донору о возможности подачи устного либо письменного обращения к Руководству НПЦТ с целью разрешения обращения.
4. Объяснение в понятной для донора форме и языке.	4. Ознакомление с памяткой донорам на государственном и русском языках.
5. Защита имущества донора от потери и хищения.	5. НПЦТ несет ограниченную ответственность за сохранность имущества доноров от потери и хищения.
6. Предоставление достоверных сведений обо всех известных существующих или ранее перенесенных заболеваниях, а также об употреблении им наркотических средств, психотропных веществ и прекурсоров.	6. Включение данных вопросов в анкету донора.

## 8. ПАЦИЕНТЫ

33. Работники НПЦТ принимают на себя обязательства соблюдать права пациентов соответствии с Таблицей 2.

Таблица 1 - Права пациентов

<b>Права пациентов</b>	<b>Действия персонала НПЦТ</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
1. Заказать проведение исследования биологического материала.	1. Проведение исследования в соответствии с утвержденными методиками.
2. Получить информацию: - о порядке подготовки к сдаче биологического материала на исследование; - о процедуре забора биологического материала на исследование; - о методах лабораторного исследования; - прейскуранте цен;	2.1 Информационные листовки и беседа с лаборантом в месте забора биологического материала на исследование. 2.2 Информирование пациента о том, что результаты его обследования могут быть переданы другим сторонам (лечащий врач, медицинское учреждение и др.) с согласия
<b>1</b>	<b>2</b>
- о гарантии конфиденциальности личных сведений (за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан); - о том, что информация об обнаружении антител к ВИЧ 1, 2 подлежит обязательной передаче в «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» для подтверждающего исследования; - о порядке выдачи результатов исследования детям, умственно неполноценным людям.	пациента или по требованию закона. 2.3 Результаты обследования детей и умственно неполноценных людей передаются их законным представителям (родители, опекуны и др.) при предъявлении соответствующего удостоверяющего документа.
3. Обжалование действий (бездействий) сотрудников НПЦТ.	3. Сообщить пациенту о возможности подачи устного либо письменного обращения к Руководству НПЦТ с целью





	разрешения обращения.
4. Объяснение в понятной для донора форме и языке.	4. Ознакомление с информационными листовками на государственном и русском языках.

## **9. ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ**

34. НПЦТ осуществляет взаимоотношения с государственными органами в соответствии с требованиями законодательства Республики Казахстан, Уставом и внутренними документами НПЦТ, а также положениями Правил, на основе независимости сторон.

35. НПЦТ прилагает все усилия для недопущения коррупционных и других противоправных действий, со стороны работников НПЦТ.

## **10. ДЕЛОВЫЕ ПАРТНЕРЫ**

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

37. НПЦТ выбирает поставщиков товаров и услуг, предлагающих наименьшие цены, наилучшее качество, условия поставок товаров, услуг и пользующихся хорошей репутацией.

38. НПЦТ не допускает в своей деятельности предоставления деловым партнерам необоснованных льгот и привилегий.

## **11. ОБЩЕСТВЕННОСТЬ**

39. НПЦТ осознает свою социальную ответственность перед обществом.

40. НПЦТ стремится оказывать положительное влияние на решение социально значимых вопросов.

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

42. НПЦТ 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.

43. НПЦТ стремится повышать профессиональную квалификацию работников, когда это экономически выгодно и целесообразно.

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

---





