



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

Код:	ПР-13(02)-10-16		
Название:	Правила деловой этики		
Утвержден:	Приказ директора РГП на ПХВ «НПЦТ» № ____ от « » _____ 201__ года		
Разработчик:	<i>ФИО</i>	<i>Должность</i>	<i>Подпись</i>
	Шакенова А.С.	Менеджер по контролю качества	
Согласовано:	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	
Дата переиздания:		Копия № ____	____/____/ 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

Права и обязанности доноров	Действия персонала НПЦТ
1	2
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.

1	2
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

Права пациентов	Действия персонала НПЦТ
1	2
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
1	2
- 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.
