

УТВЕРЖДАЮ
Директор КГП на ПХВ «МБ
им. проф. Х.Ж.Макажанова»
Е.Т.Курмангалиев
_____ 2026 г.



ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

КГП на ПХВ «Многопрофильная больница
имени профессора Х.Ж.Макажанова» УЗКО

Настоящий Кодекс определяет отношения между медицинскими работниками, обществом и пациентом, и направлен на обеспечение прав, достоинства, здоровья личности и общества в целом, а также определяет высокую моральную ответственность медицинского работника перед обществом за свою деятельность.

РАЗДЕЛ I. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Медицинская помощь – комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, включающий профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

Медицинская помощь надлежащего качества (качественная медицинская помощь) - медицинская помощь, оказываемая медицинским работником, исключающая негативные последствия:

- затрудняющие стабилизацию или увеличивающие риск прогрессирования имеющегося у пациента заболевания, повышающие риск возникновения нового патологического процесса;

- приводящие к неоптимальному использованию ресурсов медицинского учреждения;

- вызывающие неудовлетворенность пациента от его взаимодействия с медицинским учреждением.

Пациент – физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

Права пациента - специфические права, производные от общих гражданских, политических, экономических, социальных прав человека и реализуемые при получении медицинской помощи и связанных с ней услуг или в связи с любым медицинским воздействием, осуществляемым в отношении граждан.

Гарантия прав пациента - предусмотренное законом, иным правовым актом или договором обязательство по выполнению содержащихся в них норм и положений, обеспечивающих реализацию прав пациента при предоставлении медицинских и сервисных услуг.

Медицинский работник – физическое лицо, имеющее профессиональное медицинское образование и осуществляющее медицинскую деятельность

Врачебная ошибка — в медицинской литературе описывается чаще всего как незлоумышленное заблуждение врача (или любого другого медицинского работника) в его профессиональной деятельности, если при этом исключается халатность и недобросовестность

Медицинская этика - совокупность нравственных норм профессиональной деятельности медицинских и фармацевтических работников, предусматривающая взаимоотношения с пациентом, медицинскими и фармацевтическими работниками между собой, с родственниками пациента, здоровыми людьми.

Медицинская деонтология - совокупность этических норм поведения медицинских и фармацевтических работников при выполнении своих профессиональных обязанностей в отношении пациента.

РАЗДЕЛ II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Понятие «медицинский работник».

Под медицинским работником в настоящем Кодексе понимаются специалисты, имеющие высшее и (или) среднее специальное медицинское образование, принимающие участие в оказании медицинской помощи, проведении профилактических мероприятий, направленных на предупреждение факторов риска развития заболеваний и раннее их выявление.

Статья 2. Цель профессиональной деятельности.

Цель профессиональной деятельности медицинского работника - сохранение жизни человека, проведение мероприятий по охране его здоровья, качественное оказание всех видов диагностической, профилактической, реабилитационной и паллиативной медицинской помощи.

Статья 3. Принципы деятельности.

В своей деятельности медицинский работник руководствуется законодательством Республики Казахстан, в части прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, клятвой врача, принципами гуманизма и милосердия. Медицинский работник должен прилагать все усилия, в соответствии со своей квалификацией и компетентностью, делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им помощи на самом высоком уровне. Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, его социального статуса, религиозных и политических убеждений, а также иных немедицинских факторов. Медицинский работник должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию. Медицинский работник несет ответственность, в том числе и моральную, за обеспечение качественной и безопасной медицинской помощи в соответствии со своей квалификацией, должностными инструкциями и служебными обязанностями в пределах имеющихся ресурсов. Моральная обязанность медицинского работника соблюдать чистоту рядов медицинского сообщества, беспристрастно анализировать как ошибки своих коллег, так и свои собственные. Препятствовать практике бесчестных и некомпетентных коллег, а также различного рода непрофессионалов, наносящих ущерб здоровью пациентов. Учитывая роль медицинского работника в обществе, он должен поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

Статья 4. Недопустимые действия медицинского работника.

Злоупотребление знаниями и положением медицинского работника несовместимо с его профессиональной деятельностью. Медицинский работник не вправе:

- использовать свои знания и возможности в негуманных целях;
- без достаточных оснований применять медицинские меры или отказывать в них;
- использовать методы медицинского воздействия на пациента с целью его наказания, а также в интересах третьих лиц;
- навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды;
- наносить пациенту физический, нравственный или материальный ущерб ни намеренно, ни по небрежности и безучастно относиться к действиям третьих лиц, причиняющих такой ущерб. Личные предубеждения медицинского работника и иные непрофессиональные мотивы не должны оказывать воздействия на диагностику и лечение.
- Отказ пациента от предлагаемых платных медицинских услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых ему бесплатно в рамках государственных гарантий, установленных законодательством Республики Казахстан.
- Подарки от пациентов и пациентам крайне нежелательны, поскольку могут создать впечатление у пациентов, не дарящих и не получающих подарков, что им оказывают меньшую заботу. Подарки не должны вручаться или приниматься в обмен за услуги. Получение подарков в виде наличных денег или ценных подарков запрещается.
- Медицинский работник не имеет права, пользуясь своим положением, эмоциональным состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.
- Медицинский работник не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную, неполную или искаженную информацию об используемых лекарственных препаратах, медицинских изделиях, в том числе скрывать от пациента информацию о наличии лекарственных препаратов, медицинских изделий, имеющих более низкую цену.
- Медицинский работник не должен принимать поощрений от фирм-изготовителей и распространителей лекарственных препаратов за назначение предлагаемых ими лекарств, использовать на территории медицинской организации предметы, имеющие логотип компании или торговое наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.
- При выполнении должностных обязанностей медицинский работник должен сохранять трезвость и не находиться под воздействием каких-либо средств, вызывающих стойкое пристрастие к ним.

Статья 5. Профессиональная независимость.

Право и долг медицинского работника - хранить свою профессиональную независимость. Оказывая медицинскую помощь новорожденным и старикам, военнослужащим и гражданским лицам, руководителям высшего ранга и лицам, содержащимся под стражей, медицинский работник принимает на себя всю полноту ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, пациентов или иных лиц. Медицинский работник должен отказаться от сотрудничества с любым физическим или юридическим лицом, если оно требует от него действий противоречащих законодательству Республики Казахстан,

этическим принципам, профессиональному долгу. Участвуя в экспертизах, консилиумах, комиссиях, консультациях и т. п., медицинский работник обязан ясно и открыто заявлять о своей позиции, отстаивать свою точку зрения, а в случаях давления на него — прибегать к юридической и общественной защите.

РАЗДЕЛ III. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА И ПАЦИЕНТА

Статья 6. Уважение чести и достоинства пациента.

Медицинский работник должен уважать честь и достоинство пациента, проявлять внимательное и терпеливое отношение к нему и его близким. Грубое и негуманное отношение к пациенту, унижение его человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства или выражение кому-либо из пациентов предпочтения или неприязни со стороны медицинского работника недопустимы.

Статья 7. Условия оказания медицинской помощи.

Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь в условиях минимально возможного стеснения свободы и достоинства пациента.

Статья 8. Конфликт интересов.

При возникновении конфликта интересов пациент-общество, пациент-семья и т. п., медицинский работник должен отдать предпочтение интересам пациента, если только их реализация не причиняет прямого ущерба самому пациенту или окружающим.

Статья 9. Медицинская тайна.

Пациент вправе рассчитывать на то, что медицинский работник сохранит в тайне всю медицинскую и доверенную ему личную информацию. Медицинский работник не вправе разглашать без разрешения пациента или его законного представителя сведения, полученные в ходе обследования и лечения, включая и сам факт обращения за медицинской помощью. Медицинский работник должен принять меры, препятствующие разглашению медицинской тайны. Смерть пациента не освобождает от обязанности хранить медицинскую тайну. Разглашение медицинской тайны допускается в случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 10. Моральная поддержка пациента, находящегося при смерти.

Медицинский работник обязан облегчить страдания умирающего всеми доступными и легальными способами. Медицинский работник обязан гарантировать пациенту право

по его желанию воспользоваться духовной поддержкой служителя любой религиозной конфессии.

Статья 11. Выбор медицинского работника.

Медицинский работник не вправе препятствовать пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому специалисту. Медицинский работник может отказаться от работы с пациентом, направив его другому специалисту в следующих случаях:

- если чувствует себя недостаточно компетентным, не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида помощи;
- данный вид медицинской помощи противоречит нравственным принципам специалиста;
- если имеются противоречия с пациентом или его родственниками в плане лечения и обследования.

РАЗДЕЛ IV. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

Статья 12. Взаимоотношения между коллегами.

Взаимоотношения между медицинскими работниками должны строиться на взаимном уважении, доверии и отличаться соблюдением интересов пациента. Во взаимоотношениях с коллегами медицинский работник должен быть честен, справедлив, доброжелателен, порядочен, должен с уважением относиться к их знаниям и опыту, а также быть готовым бескорыстно передать им свой опыт и знания. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Недопустимы попытки укрепить собственный авторитет путем дискредитации коллег. Медицинский работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии пациентов и их родственников.

РАЗДЕЛ V. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ЕГО НАРУШЕНИЕ, ПОРЯДОК ЕГО ПЕРЕСМОТРА

Статья 13. Действие этического кодекса.

Настоящий кодекс действует на территории КГП на ПХВ «Многопрофильная больница им. проф. Х.Ж. Макажанова» и имеет обязательную силу для всех медицинских работников.

Статья 14. Ответственность медицинского работника.

Степень ответственности за нарушение профессиональной этики определяется комиссиями по этике в организациях и учреждениях здравоохранения. Если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, медицинский работник несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Статья 15. Пересмотр и толкование этического кодекса.

Пересмотр и толкование отдельных положений настоящего Кодекса осуществляется Больничным Советом с учетом предложений комитета профсоюза работников больницы.

Этические стандарты клиники включают:

1. Стандарт поведения медработника с пациентом.
2. Стандарт поведения медработника с пациентом в конфликтных ситуациях.
3. Стандарт поведения с коллегами.
4. Стандарт ведения телефонных разговоров.
5. Стандарт внешнего вида медицинского работника.

1. Стандарт поведения медработника с пациентом.

При знакомстве с пациентом медработник должен следовать следующей схеме:

- Представиться;
- Узнать, как зовут пациента;
- Вести беседу доброжелательно, приятным голосом;
- Ознакомить пациента с отделением;
- Помочь пациенту обустроиться в палате, представить его другим пациентам;
- Ознакомить с режимом работы отделения.

При беседе с пациентом медработник должен следовать следующим требованиям:

- Правильно задавать вопросы;
- До конца выслушивать ответы;
- Сообщать в доступной форме информацию о состоянии его здоровья;
- Следить за своей мимикой, жестами и интонацией.

Медицинские работники должны обеспечивать содействие выздоровлению пациента:

- Демонстрировать правильное понимание пожеланий пациента и проявлять участие к его просьбам;
- При необходимости, уметь извиниться перед пациентом в корректной форме;
- Стараться уменьшить влияние последствий неблагоприятной для пациента ситуации всеми доступными средствами.

2. Стандарт поведения медработника с пациентом в конфликтных ситуациях.

1. Предложите пациенту высказать свои претензии и возможные на его взгляд, варианты решения конфликта;
2. Попробуйте снизить агрессивный настрой пациента, используя различные приемы. Выстраивайте диалог «на равных»;
3. Не давайте пациенту, как личности, отрицательных оценок, а говорите о своем отношении к конкретным действиям и поступкам;
4. В любом случае, дайте возможность пациенту «сохранить лицо»;
Сдержите первую ответную реакцию «агрессией на агрессию».
5. Независимо от результатов взаимодействия с пациентом сохраняйте деловые отношения сотрудничества в решении проблем со здоровьем пациента.
6. Доложите о конфликте своему руководителю.

3. Стандарт поведения с коллегами.

3.1 Этический кодекс врача клиники.

- во взаимоотношениях с коллегами от врача требуется честность, справедливость, доброжелательность, порядочность, уважительное отношение к знаниям и опыту коллег, готовность передать им свой опыт и знания;
 - критика в адрес коллег должна быть аргументированной, не оскорбительной, без дискредитации личности и авторитета коллеги. Критикуется не личность коллеги, а его профессиональные знания и поступки;
 - недопустимы негативные высказывания в адрес своих коллег в их отсутствие и тем более в присутствии пациентов, их родственников или посторонних лиц;
 - для защиты чести и достоинства врач может обращаться в этическую комиссию клиники ;
 - врач не вправе препятствовать выбору пациентом другого лечащего врача.
- Свою профессиональную репутацию врач создает только на основе результатов своей работы и не должен заниматься саморекламой. Вместе с тем, он имеет право на распространение информации о своих профессиональных навыках и квалификации;
- врач обязан сохранять чувство благодарности и уважения к своим учителям и коллегам, научившим его врачебному искусству;
 - врач должен делать все от него зависящее по созданию в трудовом коллективе благоприятного морально-психологического климата, активно участвовать в работе

врачебной ассоциации, защищать честь и достоинство своих коллег, препятствовать медицинской практике бесчестных и некомпетентных коллег, способных нанести ущерб здоровью пациентов и интересам клиники;

- врач обязан с должным уважением относиться к среднему и младшему медицинскому персоналу, а также содействовать повышению их профессиональных знаний и навыков.

3.2 Этический кодекс медсестры клиники.

- во взаимоотношениях с коллегами медицинская сестра должна быть честной, справедливой и порядочной, признавать и уважать их знания и опыт;

- медицинская сестра обязана в меру своих знаний и опыта помогать коллегам по профессии, а также оказывать содействие всем участникам лечебного процесса;

- медицинская сестра должна стремиться к тому, чтобы ее знания и опыт были объективно оценены коллегами на основе объективных критериев оценки сестринской деятельности;

- медицинская сестра должна избегать отрицательных высказываний о работе коллег в присутствии пациентов и их родственников. Завоевание себе авторитета путем дискредитации коллег недопускается;

- высокий профессионализм медицинской сестры - важнейший фактор коллегиальных взаимоотношений.

4. Стандарт ведения телефонных разговоров.

При ответе на телефонный звонок медработник должен следовать следующей схеме:

- Представиться (ФИО и должность), сообщить название учреждения (отделения) и уточнить, кто звонит.

- Выразить готовность помочь решить проблему.

Требования к разговору по телефону:

- говорить четко, ясно выговаривая слова.

- не следует употреблять аббревиатуры, сокращения и медицинский сленг, понятный только специалистам;

- повторять четко и размеренно все цифры в вашем ответе: дату, время, номер кабинета, номер телефона (так как вашу информацию часто записывают);

- в вашем ответе должны быть очевидны: доброжелательность и участие в решении проблем здоровья.

- во время разговора по телефону в справочном режиме, при длительном поиске нужной информации, не молчите, прокомментируйте свои действия:

- минуточку, подождите, пожалуйста;

- будьте добры, подождите, пожалуйста, я сейчас найду Ваш номер в компьютере, телефонном справочнике.

- я сейчас уточню;

- я сейчас узнаю, как Вам быть....

- я занимаюсь вашим вопросом...

- я могу предложить Вам следующее ...

- что Вас больше устроит?..

- недопустимы: бытовой сленг, шутки, кокетство, пререкания, споры и дерзкий тон.

- если вы не можете ответить на вопрос абонента, то следует дать номер телефона, по которому будет предоставлена информация по интересующему его вопросу.

При разговоре по телефону вы представляете лечебное учреждение (клинику), что обязывает Вас быть профессионалом в общении, помнить, что пациент является главным в нашей профессии, и мы работаем для него.

Стандарт внешнего вида медработника госпиталя

Элементы корпоративной формы	Женщины	Мужчины
	Обязателен бейдж новленного образца	Обязателен бейдж новленного образца
Одежда	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • одежда классического фасона Не допускается: <ul style="list-style-type: none"> • глубокие декольте • яркие расцветки повседневной одежды	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • классического фасона
Обувь	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • чистая сменная обувь Не допускается:	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • чистая сменная обувь Не допускается:

	<ul style="list-style-type: none"> • обувь яркой расцветки 	<ul style="list-style-type: none"> • обувь яркой расцветки
Волосы	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • аккуратная прическа 	Требование: аккуратная прическа
Лицо	Требование: естественные тона макияжа	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • чисто выбритое либо с короткими волосами
Руки	Требование: <ul style="list-style-type: none"> • чистые руки с коротко стриженными ногтями 	Требуется: <ul style="list-style-type: none"> • чистые руки с коротко стриженными ногтями
Украшения	Допускается: <ul style="list-style-type: none"> • обручальное кольцо, простые ювелирные украшения Не допускается: <ul style="list-style-type: none"> • яркая крупная бижутерия 	Допускается: <ul style="list-style-type: none"> • обручальное кольцо, печать с печаткой Не допускается: <ul style="list-style-type: none"> • браслеты, брошки, значки
Парфюмер	Допускается: <ul style="list-style-type: none"> • нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: <ul style="list-style-type: none"> • слишком резкие запахи 	Допускается: <ul style="list-style-type: none"> • нейтральный запах либо легкий аромат парфюмерии Не допускается: <ul style="list-style-type: none"> • слишком сильные запахи
Вредные привычки	Запрещается «...появление работника на работе ... в состоянии сильного опьянения» ; «...курение табака на рабочих местах...в организациях здравоохранения» .	

Список использованной литературы:

1. Женевская декларация Всемирной медицинской ассоциации // Принята 2-й Генеральной Ассамблеей Всемирной медицинской ассоциации, Женева, сентябрь 1948 г., дополнена 22-й (1968), 35-й (1983) и 46-й Всемирной медицинской ассамблеей (1994): Зильбер А.П. Эподы критической медицины / Т.IV. Этика и закон в МКС. Петрозаводск, 1998. С. 451.
2. Международный кодекс медицинской этики // Принят 3-й Генеральной Ассамблеей Всемирной медицинской ассоциации, Лондон, Великобритания, октябрь 1949 г., дополнен 22-й Всемирной медицинской ассамблеей, Сидней, Австралия, август 1968 г., 35-й Всемирной медицинской ассамблеей, Венеция, Италия, октябрь 1983: Зильбер А.П. Этюды критической медицины / Т. IV. Этика и закон в МКС. Петрозаводск, 1998. С. 452-453.
3. Накатис Я. Этический стандарт медсестры ЦМСЧ-122. - СПб, 2003г. (ЦМСЧ-122 СПб – дипломант премии Правительства РФ в области качества).
4. Первым делом – пациенты // Деловое совершенство. – 2006. – №12. – С. 14-20. (Госпиталь Brosop – лауреат национальной премии Правительства США в области качества).

Нормативные документы:

5. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье народа и системе здравоохранения» статья № 92, 159.
6. Конституция Республики Казахстан.

Подготовлено СППВК КГП на ПХВ «МБ им. проф. Х.Ж. Макажанова».

С предложениями звонить по телефонам – 8(7212) 772735, 973215, 87087413130.