

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР НА БОТАНИЧЕСКОЙ»
(ООО «МЦБ»)

Приказ

«07 » 07 2020 г.

№ 24

Москва

**Об утверждении и введении в действие
Этического кодекса ООО «Медицинский центр на Ботанической»**

В целях установления этических норм, правил профессионального поведения и взаимоотношений сотрудников ООО «Медицинский центр на Ботанической»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 07.07.2020г.:
 - 1.1. Этический кодекс сотрудников ООО «Медицинский центр на Ботанической» (Приложение №1);
 - 1.2. Этический кодекс врача ООО «Медицинский центр на Ботанической» (Приложение №2).
2. Ответственному лицу:
 - 2.1. ознакомить сотрудников с Этическим кодексом сотрудников ООО «Медицинский центр на Ботанической» и Этическим кодексом врача ООО «Медицинский центр на Ботанической» под подпись;
 - 2.2. ознакомить всех принимаемых на работу лиц с Этическим кодексом сотрудников ООО «Медицинский центр на Ботанической» и Этическим кодексом врача ООО «Медицинский центр на Ботанической» под подпись.
3. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Генеральный директор
ООО «МЦБ»



М.А.Колодеева

Приложение №1
Утверждено
Приказом генерального директора
№ 24 от « 07 » 07 2020 г.

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС СОТРУДНИКОВ ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «Медицинский центр на Ботанической»

1. Общее положение

Общество с ограниченной ответственность «Медицинский центр на Ботанической» (далее Центр), признавая особую ответственность перед государством и обществом, принимает Этический кодекс сотрудников Центра (далее Кодекс).

Центр исходит из того, что поведение сотрудников организации всегда и при любых обстоятельствах должно соответствовать высоким стандартам профессионализма и нравственноэтическим принципам.

Принимая данный Кодекс, Центр надеется обеспечить благоприятный морально-психологический климат в организации, а также учитывая ценности организации, повысить доверие и уважение к профессиональной деятельности своих сотрудников.

2. Сфера действия настоящего Кодекса

- 2.1. Положения настоящего Кодекса обязательны для всех сотрудников Центра.
- 2.2. Сотрудник, поступая на работу в Центр, возлагает на себя обязательства неуклонно выполнять этические нормы и требования настоящего Кодекса.
- 2.3. Каждый сотрудник, приступая к работе в Центре, должен быть ознакомлен с настоящим Кодексом.

3. Цель настоящего Кодекса

3.1. Цель настоящего Кодекса - установление этических норм, правил профессионального поведения и взаимоотношений сотрудников Центра для достойного выполнения ими своих должностных обязанностей и поддержания репутации Центра.

3.2. Настоящий Кодекс определяет:

- этические нормы, которыми должны руководствоваться в своей деятельности сотрудники Центра;
- основные принципы взаимоотношений, которые должны соблюдать сотрудники Центра, независимо от занимаемой должности;
- порядок разрешения этических конфликтов и меры ответственности за нарушение этических норм и требований.

4. Общие этические требования к сотрудникам Центра

4.1. Сотрудник Центра должен неуклонно соблюдать Конституцию Российской Федерации и российское законодательство.

4.2. Этические нормы для сотрудников Центра включают в себя как общие этические требования, принятые в цивилизованном обществе, так и особые требования, обусловленные спецификой их деятельности и профессиональными обязательствами.

5. Основные этические принципы всех сотрудников Центра

Сотрудники Центра, в рамках своей трудовой деятельности должны соблюдать следующие принципы:

- честность и объективность при выполнении должностных обязанностей.

Сотрудник Центра обязан придерживаться общепринятых моральных норм личного и профессионального поведения. В своих отношениях с пациентами, партнерами и коллегами, сотрудник не должен давать поводов для подозрений и упреков. Объективность требует, чтобы сотрудник Центра выполнял свою работу квалифицированно, добросовестно, основываясь на интересах организации и партнеров;

- порядочность.

Сотрудник Центра должен быть доброжелательным к людям, корректным и добросовестным при осуществлении своей профессиональной деятельности;

- профессиональная компетентность.

Данный принцип требует от сотрудника Центра постоянного повышения своей квалификации и качества работы, знаний и навыков. Если сотрудник считает, что он не обладает должной компетентностью для выполнения порученного задания, он обязан поставить в известность об этом своего непосредственного руководителя;

- безупречное поведение.

Сотрудник Центра должен содействовать созданию и укреплению хорошей репутации Центра и воздерживаться от такого поведения, которое могло бы нанести ущерб данной репутации. Это предполагает, что сотрудник Центра в своей профессиональной деятельности неуклонно руководствуется нормами законодательства, своими должностными обязанностями, и данному Кодексу;

- лояльность.

Соблюдение данного принципа означает, что сотрудник Центра не должен вмешиваться в конфликты интересов партнеров, не может быть вовлечен в деятельность, которая способна дискредитировать его самого или же представляемым им Центра, вызвать конфликт интересов, нанести прямой или косвенный ущерб делу.

6. Основные этические принципы медицинских работников Центра, обусловленные их профессиональной деятельностью

6.1 В своей деятельности медицинский работник руководствуется законодательством Российской Федерации в части прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, клятвой врача, принципами гуманизма и милосердия.

6.2 Медицинский работник должен направить все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью, делу охраны здоровья граждан, обеспечению качества оказываемой им помощи на самом высоком уровне.

6.3 Медицинский работник обязан оказать медицинскую помощь, в рамках своих должностных обязанностей, 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.

6.4 Медицинский работник должен постоянно совершенствовать свои профессиональные знания и умения, навыки и эрудицию.

6.5 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.

6.6 Медицинский работник должен участвовать в формировании принципа пациентоориентированности при осуществлении деятельности Центра.

6.7 Учитывая роль медицинского работника в обществе, медицинский работник личным примером обязан демонстрировать здоровый образ жизни и призывать коллег и пациентов следовать его примеру, поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

6.8 Поведение медицинского работника не должно быть примером отрицательного отношения к здоровью.

6.9 Моральная обязанность медицинского работника 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.

6.10 Медицинский работник должен соблюдать алгоритм общения с пациентами, основанного на принципах доброжелательности,уважительного отношения и вежливости, милосердия, чувства сострадания к состоянию пациента при оказании медицинской помощи.

6.11 Медицинский работник должен своим внешним видом соответствовать требованиям гигиены и санитарно-эпидемиологического режима Центра, соблюдая при этом принцип медицинского дресс-кода, принимаемого коллективом Центра, включая форму и цвет одежды.

6.12 Медицинский работник должен участвовать в создании эстетического имиджа Центра, соответствующей правилам гигиены.

6.13 Медицинский работник должен бережно относиться к медицинской документации, своевременно оформлять документацию в соответствии с установленными требованиями, с применением маркировки для удобства поиска и сокращения времени ожидания пациента.

6.14 Медицинский работник должен соблюдать график работы Центра, включая график приема пищи, установленного в Центре, с письменным информированием пациентов на информационных стендах, установленных в холле Центра.

7. Отношение сотрудников Центра к участию в политической деятельности

7.1. Поскольку Центр является коммерческой организацией, не осуществляющей политическую деятельность и не поддерживающей какие-либо политические силы в стране, сотрудники Центра в рамках своей работы и исполнения возложенных на них Центром трудовых и иных обязанностей, также должны воздерживаться от участия в политической деятельности, а именно — от участия в политических акциях (митингах, акциях протеста, пикетах, иных публичных мероприятиях), особенно если они не согласованы в установленном законодательстве порядке; от публичных высказываний, по политическим вопросам (в том числе, направленных на поддержку конкретных политических сил или призывающих к смене политической власти в стране), высказываний экстремистского характера, а также от любой деятельности, носящей политический характер.

7.2. В случае наличия у сотрудника Центра политических убеждений и желания публично отстаивать свои политические взгляды, его участие в политической деятельности должно осуществляться в отрыве от его работы в Центре и во внебиржевое время. Такой сотрудник при осуществлении деятельности, носящей политический характер, не должен представляться сотрудником Центра и заявлять об участии в подобной деятельности от лица Центра, а также иным образом создавать у окружающих мнение, что он участвует в политической деятельности от имени Центра, а не от себя лично.

7.3. Личное участие сотрудника Центра в политической деятельности не должно негативным образом сказываться на его работе в Центре и на деятельности самого Центра. В случае, если в конкретной ситуации существует вероятность негативных последствий для Центра от участия его сотрудника в политической деятельности, то указанный сотрудник должен воздержаться от ведения такой деятельности.

8. Отношения сотрудников Центра с коллегами и подчиненными

8.1. Сотрудники Центра должны способствовать установлению в организации деловых и товарищеских взаимоотношений. Их профессионализм и конструктивное сотрудничество друг с другом являются важными факторами эффективности деятельности Центра.

8.2. Сотрудник Центра, наделенный большими полномочиями по сравнению со своими коллегами, должен с пониманием относиться к праву своих коллег иметь собственное профессиональное суждение, особенно когда это суждение отличается от его собственного.

8.3. Сотруднику Центра, занимающему руководящую должность, следует быть образцом профессионализма, иметь безупречную репутацию, служить примером справедливости, доброжелательности и внимательности к людям, способствовать формированию в коллективе благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата. Руководитель не вправе перекладывать свою ответственность на коллег и подчиненных.

9. Отношения медицинских работников Центра с пациентами

9.1 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.

9.2 Условия оказания медицинской помощи:

Медицинский работник должен оказывать медицинскую помощь в условиях минимально возможного стеснения свободы и достоинства пациента, при строгом соблюдении правил гигиены и санитарно-эпидемиологического режима, с применением современных средств гигиены (разовых салфеток, полотенец, жидкого мыла в диспенсерах и т.д.).

9.3 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.

Медицинский работник должен использовать алгоритм действий по оказанию медицинской помощи во внештатных ситуациях с обязательным информированием руководства Центра о препятствиях его деятельности, в том числе невозможности обслуживания пациента в определенных случаях, связанных с непредвиденными аварийными ситуациями, бытовыми проблемами пациента и другими возникающими проблемами социального характера.

9.4 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 Российской Федерации.

9.5 Моральная поддержка пациента, находящегося при смерти

Медицинский работник обязан облегчить страдания пациента всеми доступными и легальными способами.

9.6 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;
- если имеются противоречия с пациентом или его родственниками в плане лечения и обследования.

10. Открытость и предоставление информации

10.1. Открытость - одно из важнейших условий эффективной деятельности Центра. Информация о деятельности Центра может быть в установленном порядке опубликована или передана средствам массовой информации. Однако соблюдение данного принципа не предусматривает предание гласности промежуточных результатов мониторинга.

10.2. При подготовке отчетов о результатах мониторинга, других материалов сотрудник Центра не должен:

- наносить ущерб репутации Центра посредством использования непроверенной, необъективной или заведомо ложной информации;
- преувеличенно рекламировать свои собственные достижения и полученные результаты;
- пренебрежительно отзываться о работе коллег, партнеров или иных третьих лиц;

10.3. Сотрудник Центра должен с уважением и пониманием относиться к деятельности средств массовой информации по освещению работы Центра и оказывать им необходимое содействие, если это не противоречит действующему законодательству и настоящему Кодексу.

11. Этические конфликты

11.1. Сотрудник Центра в ходе выполнения своих должностных обязанностей может столкнуться с конфликтными ситуациями, вызванными:

- давлением со стороны руководителя;
- отношениями семейного или личного характера, используемыми для воздействия на профессиональную деятельность сотрудника Центра;
- просьбами и требованиями иных лиц, направленными на то, чтобы сотрудник Центра действовал вразрез со своими должностными обязанностями;

Во всех этих и других ситуациях сотрудник Центра должен вести себя достойно и действовать в строгом соответствии со своими должностными обязанностями, а также этическими принципами настоящего Кодекса.

11.2. Сотрудник Центра должен избегать конфликтных ситуаций, которые могут нанести ущерб его личностному авторитету, его профессиональной репутации или репутации Клиники.

12. Разрешение этических конфликтов

12.1. В случае, если сотруднику Центра не удалось избежать конфликтной ситуации, он должен уметь правильно разрешить ее, применяя с этой целью действия, предусмотренные в Центре:

- обсудить проблему конфликта с непосредственным руководителем;

- если непосредственный руководитель не может разрешить проблему или оказывается сам непосредственно вовлечен в нее, то ему следует обратиться к руководителю более высокого уровня;
- если участие непосредственного руководителя не приводит к решению проблемы, то сотрудник Центра может обратиться к руководству более высокого уровня, уведомив об этом непосредственного руководителя;

13. Конфликт интересов

13.1. Конфликт интересов возникает, когда сотрудник Центра получает или потенциально может получить личную выгоду взамен, вопреки или в дополнение к доходам и вознаграждениям, получаемым непосредственно от Центра. Конфликт интересов возникает также в том случае, когда сотрудник Центра должен одновременно служить своим личным интересам либо интересам другой организации, которую представляет, в случаях, когда эти интересы расходятся или могут расходиться с интересами Центра.

13.2. Личные интересы могут означать интересы не только данного частного лица, но и других людей, близких ему либо лично заинтересованных в нём. В их число входят родители, братья и сёстры, супруг(а), партнер, дети, племянники, тёти, дяди, близкие друзья, деловые знакомые и т.д.

14. Предотвращение конфликта интересов

14.1. Принципы, которыми следует руководствоваться во избежание конфликта интересов:

- Сотрудник Центра в рамках своих должностных обязанностей должен всегда и во всем поступать в интересах Центра. Суждения и действия сотрудника от имени Центра должны быть свободны от конфликтующих личных интересов;
- Сотрудники Центра должны полностью и добросовестно исполнять свои обязанности от имени организации и не должны использовать свое должностное положение в организации, а также информацию, полученную в силу данного должностного положения для личной выгоды.

14.2. Сотрудники Центра должны по мере возможности избегать вовлечения в конфликты интересов или в ситуации, которые могут выглядеть как конфликт интересов.

14.3. В случае, если сотрудник Центра обнаруживает возможный конфликт интересов или оказывается в него вовлечён, данному лицу следует немедленно сообщить о конфликте, а также оперативно принять все возможные меры со своей стороны, чтобы по возможности ликвидировать данный конфликт интересов.

14.4. Получив информацию о возможном конфликте интересов, Центра расследует конфликтную ситуацию с целью определить, какие действия необходимы для контроля или избежание конфликта интересов, и выдает нужные рекомендации.

14.5. Информация о конфликтах, вовлекающих генерального директора

Центра, должна рассматриваться учредителями Центра. Информация касательно других лиц должна рассматриваться генеральным директором Центра.

14.6. Во избежание конфликта интересов и их возможных отрицательных последствий все сотрудники Центра должны быть ознакомлены с положениями настоящего Кодекса, касающимися конфликта интересов.

15. Разрешение конфликта интересов

15.1. Сотрудники Центра принимают на себя обязательство этического характера сообщать обо всех реальных или потенциальных конфликтах интересов, а также принимать разумные меры, чтобы уберечь себя и Центр от возможных отрицательных последствий таких конфликтов.

15.2. Сотрудникам Центра надлежит выполнять следующие рекомендации относительно конфликта интересов:

- О каждом возникшем или потенциальном конфликте интересов те, кто в него вовлечен, должны оперативно сообщить в полном объёме;
- Клинике следует рассмотреть каждый заявленный конфликт интересов и отреагировать;
- Лицо, которого касается конфликт интересов, должно быть исключено из процесса обсуждения данного конфликта и принятия решения по нему;
- Решения по конфликту интересов должны приниматься иными лицами независимо от их реального, потенциального или предположительного влияния на лицо, которого касается конфликт.

15.3. Решения, принимаемые в ходе разрешения конфликта интересов:

- При отсутствии конфликта интересов соответствующее лицо должно быть оперативно проинформировано об этом;
- Лицу, которого касается конфликт интересов, должны быть даны соответствующие указания на предмет того, как следует поступить при конфликте интересов;
- Клиника может при необходимости исключить лицо, которого касается конфликт, из всех процессов обсуждения и принятия решений, связанных с данным конфликтом;
- Если Центр не может допустить продолжения данного конфликта интересов, Центру и лицу, которого касается конфликт, следует договориться, каким образом прекратить трудовые отношения данного лица с Центром.

15.4. Каждое сообщение о потенциальном или реальном конфликте интересов должно быть задокументировано в письменной форме и включать в себя:

- Фактические обстоятельства дела
- Решения, принятые в связи с данным конфликтом
- Имена лиц, участвовавших в принятии данного решения
- Подтверждение того, что лицо, которого касается конфликт интересов, не участвовало в принятии решения относительно данного конфликта

16. Нарушения положений о конфликте интересов

16.1. В случае возникновения конфликта интересов в Центре должна быть проведена комплексная проверка.

16.2. Если учредители или исполнительный директор Центра принимают решение, что сотрудник Центра сознательно и умышленно нарушил положения настоящего Кодекса о конфликте интересов, данное решение служит основанием для дисциплинарного взыскания вплоть до увольнения и немедленного прекращения всех трудовых отношений данного лица с организацией.

16.3. Во избежание конфликта интересов устанавливаются следующие правила относительно личных подарков, вознаграждений и услуг:

- Сотрудникам Центра надлежит проявлять максимальную осторожность и здравый смысл при получении подарков, вознаграждений и услуг;
- Сотрудники Центра не должны принимать в личный дар деньги, скидки на покупки от поставщиков, партнеров или пациентов, независимо от суммы;
- Сотрудник Центра может принять не денежный подарок номинальной стоимости не выше 4000 рублей, исключительно как жест добой воли;
- Если сотрудник Центра получает личный подарок любой стоимости от поставщика, партнера или пациента, данному лицу следует сообщить Центру о характере подарка, его оценочной стоимости, а также о том, от кого, когда и в связи с чем был преподнесен подарок;
- Если сотрудник Центра получает добровольно преподнесенный подарок, стоимость которого превышает номинал, данному лицу следует либо вернуть данный подарок дарителю, либо выплатить дарителю полную стоимость подарка, либо пожертвовать подарок благотворительной организации.

17. Порядок применения мер воздействия за нарушение положений настоящего Кодекса

17.1. Соблюдение сотрудником Центра норм настоящего Кодекса является важным элементом для всесторонней и объективной оценки его личностных и профессионально-деловых качеств.

17.2. Нарушение сотрудником Центра требований настоящего Кодекса рассматривается на заседании учредителей Центра.

17.3. Учредители Центра могут применить к нарушителю настоящего Кодекса различные меры воздействия: вынести моральное осуждение, дать рекомендацию по исправлению своего поведения и т.д. Также руководством Центра к сотрудникам Центра могут быть применены меры, предусмотренные трудовым законодательством.

18. Заключительные положения

Настоящий Кодекс вводится в действие с 07 июля 2020 года и является обязательным для соблюдения всеми сотрудниками Центра.

Приложение №2
Утверждено
приказом генерального директора
№ 24 от « 04 » 04 2020 г.

Этический кодекс врача ООО «Медицинский» центр на Ботанической»

**Миссия ООО «Медицинский центр на Ботанической» – предоставление
медицинской помощи экспертного уровня.**

**Основные ценности медицинского центра, проявлением которых
является работа каждого сотрудника:**

- **Мы ориентируемся на ведущие мировые рекомендации и
современные препараты с доказанной эффективностью;**
- **Пациенту назначаются только действительно необходимые
анализы и индивидуально подобранные курсы лечения,
соответствующие строгим требованиям доказательной медицины;**
- **Высокая культура отношений персонала медицинского центра и
пациентов, основанная на компетенции и доверии;**
- **Строгая конфиденциальность в получении услуг.**

Этический кодекс врача ООО «Медицинский центр на Ботанической»
является показателем профессиональной и нравственной зрелости и призван
поддерживать условия оказания медицинской помощи, в которых результаты
деятельности врача являются максимальными. Врач ООО «Медицинский
центр на Ботанической» разделяет ценности клиники и транслирует их
пациентам и коллегам посредством соблюдения внутренних этических норм.

I. Компетентность экспертного уровня

*Базой для реализации данного принципа врачом ООО «Медицинского центра
на Ботанической» является способность и готовность принимать четкое
клиническое решение и осуществлять целенаправленные действия в
интересах здоровья пациента, в том числе для профилактики заболеваний.*

Врач нашего медицинского центра умеет мыслить клинически - оценивает всю
получаемую информацию о пациенте, коррелирует ее с последними
рекомендациями и определяет конкретную программу действий на каждом
этапе лечения;

Каждый врач ООО «Медицинского центра на Ботанической» имеет базовые
компетенции в вопросах различных заболеваний. Для ведения пациента по
своему основному профилю, врач Медицинского центра на Ботанической
соотносит клиническую картину с наличием заболевания и при
необходимости, дополнительно консультируется с врачами-специалистами;

Врач ООО «Медицинского центра на Ботанической» понимает, что лучше лишний раз перепроверить, чем ошибиться, в этой связи может искать на профессиональных сайтах и документах нужную информацию в присутствии пациента (дозировки лекарств, алгоритмы обследования и другую медицинскую информацию).

II. Индивидуальный подход к профилактике, диагностике и лечению

Базовым подходом к оказанию медицинской помощи, является строгое следование принципам доказательной медицины при принятии решений о применении профилактических, диагностических и лечебных мероприятий. При этом, пациент является активным участником процесса лечения.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» обоснованно подходит к методам профилактики, диагностики и лечения в контексте конкретного пациента и его возможностей.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» объясняет медицинскую информацию пациенту максимально доступным для пациента языком, но при этом понимает, что отказ от медицинской помощи, непринятие схем лечения или следование альтернативным методам лечения – право пациента, которое не может быть предметом осуждения.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» признает, что нетипичные случаи течения болезни – лучший учитель и выделяет пациентов с тяжелыми или нетипичными случаями из общего потока, через администраторов или лично приглашает в отдельное время (для дополнительного осмотра), самостоятельно связывается с пациентом (для отслеживания динамики).

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» в некоторых клинических ситуациях и в интересах пациента имеет возможность действовать «off label» и отклониться от современных рекомендаций по лечению заболевания. При этом, врач согласует свой подход с коллегой или главным врачом клиники и берет на себя ответственность за свои действия перед пациентом и клиникой.

III. Культура отношений и конфиденциальность

Основой для отношений с пациентами и внутри коллектива является – доверие. Доверие, в свою очередь, формируется уважением, доброжелательностью и конфиденциальностью.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» уважительно относится к каждому пациенту, вне зависимости от его социального статуса, вероисповедания или любого поведения, не вписывающегося в рамки мировоззрения самого доктора. В Медицинском центре на Ботанической никто не может столкнуться с дискриминацией. Врача ООО «Медицинского центра на Ботанической» интересует только здоровье пациента и то, как он может ему помочь.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» не разделяет людей на два лагеря: пациентов, которые мало что понимают, и врачей-экспертов. Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» знает, что такой подход искажает восприятие реальности и разрушает нормальное общение с пациентами.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» предоставляет своим пациентам хотя бы один канал прямой связи (например, e-mail). И всегда предупреждает, что будет отвечать в течение **одних-двух суток**. Это экономит время обоим, увеличивает доверие и приверженность медицинской помощи.

Во время проведения осмотра врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» проговаривает все, что собирается делать и что уже сделал. По завершению приема, врач всегда интересуется – остались ли у пациента вопросы.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» улыбается пациенту всегда, когда это уместно, это очень важно и просто.

Развивая эмпатию при работе с пациентом, врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» соблюдает субординацию и **не обсуждает свои личные или рабочие вопросы с пациентом**. Рабочие вопросы, жалобы и недовольства условиями труда требуют профессионального решения и вовлекать в них пациента является проявлением непрофессионализма.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» никогда не передает медицинскую и другую личную информацию пациента третьим лицам – коллегам, администраторам и менеджерам клиники, родственникам. За исключением той информации, которую пациент разрешил передать, подписав Соглашение о передаче персональных данных.

Если врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» допустил ошибку, он без страха осуждения **признается в этом коллегам и пациенту**, чтобы в максимально короткие сроки ее исправить. Это сложно, и большинство людей на это не способны, но врачи Медицинского центра на Ботанической – уникальные специалисты и всегда действуют в интересах пациента.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической», являясь специалистом высочайшего уровня, вежливо и тактично общается со средним медперсоналом, администраторами и менеджерами клиники.

Врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» уважительно относится к представителям медицинского сообщества как внутри, так и за пределами клиники, даже если их взгляды не соответствуют прогрессивным стандартам. Если врач ООО «Медицинский центр на Ботанической» обнаружил ошибку другого врача – он не критикует коллегу, особенно в присутствии пациентов

или других сотрудников клиники, а обсуждает этот вопрос с коллегой напрямую или находит решение совместно с главным врачом.