

**КОДЕКС**  
**профессиональной этики и служебного поведения работников**  
**Краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения**  
**«Красноярский краевой госпиталь для ветеранов войн»**

**Статья 1. Общие положения**

Миссия Краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения -Красноярский краевой госпиталь для ветеранов войн» (далее - КГБУЗ «ККГВВ», госпиталь) состоит в охране здоровья и глубоком уважении личности и достоинства человека. Лечебная деятельность основана на высоких этических, моральных и деонтологических принципах. Этической основой профессиональной деятельности медицинских работников КГБУЗ «ККГВВ» являются принципы, содержащиеся в клятве Гиппократа: не причинение вреда больному, милосердие, доминанта интересов больного, уважение жизни и отрицательное отношение к эвтаназии, неразглашение врачебной тайны, корректное отношение к коллегам и учителям.

Федеральным законом № 323 от 21.11.2012 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» определены принципы взаимоотношений пациента и врача. Законодательно закреплено право пациентов на уважительное и гуманное отношение при обращении за медицинской помощью, выбор врача и медицинской организации, профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, проведения по его просьбе консилиума и консультаций других врачей-специалистов, облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами, защиту сведений, составляющих врачебную тайну (о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при обследовании и лечении пациента), информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, на отказ от медицинского вмешательства, получение информации о своих правах и обязанностях, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, допуск к пациенту адвоката или законного представителя для защиты своих прав, допуск к нему священнослужителя. а в случаях нахождения пациента на лечении в стационарных условиях — на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, веление которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения. если это не нарушает внутренний распорядок госпиталя.

Кроме того, законом определён приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи, который реализуется путем:

1. соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников медицинской организации;
2. оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
3. организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
4. установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно - гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;
5. создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента в медицинской организации и пребывания с ним родственников с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и/или находящихся в медицинской организации».

Медицинский работник обязан ни при каких обстоятельствах не изменять принципам профессионального долга и отклонять любые попытки давления на себя со стороны физических и юридических лиц, требующих от него действий, противоречащих этическим принципам, профессиональному долгу или закону, выполнять комплекс лечебно-диагностических мероприятий независимо от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности пациента, его социального статуса и материального положения, политических взглядов больных людей, а равно их репутации в обществе.

Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников КГБУЗ «ККГВВ» (далее - Кодекс) является документом, определяющим совокупность этических норм и принципов поведения при осуществлении как профессиональной медицинской деятельности со стороны медицинского персонала госпиталя, так и со стороны немедицинского персонала госпиталя, обеспечивающего работоспособность КГБУЗ «ККГВВ» как юридического лица.

Настоящий Кодекс представляет собой основы поведения руководителя, медицинских работников и сотрудников КГБУЗ «ККГВВ» в целом, которым им надлежит руководствоваться при исполнении должностных обязанностей.

Положения Кодекса направлены на защиту прав и законных интересов пациентов, обратившихся за медицинской помощью в лечебное учреждение, медицинских работников и сотрудников КГБУЗ «ККГВВ» и подлежат исполнению всеми должностными лицами и сотрудниками учреждения.

## **Статья 2. Цель Кодекса и принципы деятельности медицинских работников**

1. Целью настоящего кодекса является установление этических норм, правил профессионального поведения.

2. Кодекс определяет:

- Этические нормы поведения, требования к внешнему виду медицинского работника;

- Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам, к младшему медицинскому персоналу, к пациенту;

- Этику взаимоотношений сотрудников госпиталя (как медицинского, так и немедицинского персонала) с коллегами по работе;

- Этику взаимоотношений с представителями общественности.

- Принципы деятельности:

А). в своей деятельности медицинские работники руководствуются действующим законодательством РФ, в частности - регламентирующим право граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, а также принципами гуманизма и милосердия;

Б). согласно приказу Министерства здравоохранения Красноярского края № 400 – орг от 02.08.2013 г. администрация госпиталя обязана обеспечить внеочередное оказание плановой медицинской помощи ветеранам и инвалидам Великой отечественной войны, боевых действий, супругам погибших (умерших) участников и инвалидов Великой отечественной войны, ветеранам военной службы, гражданам, бывшим несовершеннолетними узниками концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны, блокадникам Ленинграда;

В). медицинские работники должны прилагать все усилия в соответствии со своей квалификацией и компетентностью для охраны здоровья граждан, обеспечения качества оказываемой помощи на самом высоком уровне;

Г). медицинские работники обязаны одинаково уважительно оказывать медицинскую помощь любому человеку вне зависимости от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности, места проживания, социального статуса, религиозных и политических убеждений, а также иных немедицинских факторов;

Д). медицинские работники несут 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, в своей деятельности должны использовать последние достижения медицинской науки, известные им и разрешенные к применению Министерством здравоохранения Российской Федерации;

Е). исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению своих должностных обязанностей;

Ж). уведомлять представителей нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к сотруднику учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений, а также о ставших им известными коррупционных правонарушениях;

З). соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с работой в КГБУЗ «ККГВВ»;

И). соблюдать нейтральность, исключаящую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

К). воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудниками учреждения должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету лечебного учреждения:

Л). принимать предусмотренные законодательством РФ меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию конфликта интересов в случае его возникновения;

М). воздержаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей.

В соответствии со ст. 74 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» медицинские работники и руководители медицинских организаций не вправе:

1) принимать от организаций, занимающихся разработкой, производством и (или) реализацией лекарственных препаратов, медицинских изделий, организаций, обладающих правами на использование торгового наименования лекарственного препарата, организаций оптовой торговли лекарственными средствами, аптечных организаций (их представителей, иных физических и юридических лиц, осуществляющих свою деятельность от имени этих организаций) (далее соответственно - компания, представитель компании) подарки, денежные средства (за исключением вознаграждений по договорам при проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий, вознаграждений, связанных с осуществлением медицинским работником педагогической и (или) научной деятельности), в том числе на оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха, а также участвовать в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компаний, представителей компаний;

2) заключать с компанией, представителем компании соглашения о назначении или рекомендации пациентам лекарственных препаратов, медицинских изделий (за исключением договоров о проведении клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);

3) получать от компании, представителя компании образцы лекарственных препаратов, медицинских изделий для вручения пациентам (за исключением случаев, связанных с проведением клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий);

4) предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную и (или) неполную информацию об используемых лекарственных препаратах, о медицинских изделиях, в том числе скрывать

сведения о наличии в обращении аналогичных лекарственных препаратов, медицинских изделий;

5) осуществлять прием представителей компаний, за исключением случаев, связанных с проведением клинических исследований лекарственных препаратов, клинических испытаний медицинских изделий, участия в порядке, установленном администрацией медицинской организации, в собраниях медицинских работников и иных мероприятиях, направленных на повышение их профессионального уровня или на предоставление информации, связанной с осуществлением мониторинга безопасности лекарственных препаратов и мониторинга безопасности медицинских изделий;

6) выдавать рецепты на лекарственные препараты, медицинские изделия на бланках, содержащих информацию рекламного характера, а также на рецептурных бланках, на которых заранее напечатано наименование лекарственного препарата, медицинского изделия.

Фармацевтические работники и руководители аптечных организаций не вправе:

1) принимать подарки, денежные средства, в том числе на оплату развлечений, отдыха, проезда к месту отдыха, и принимать участие в развлекательных мероприятиях, проводимых за счет средств компании, представителя компании;

2) получать от компании, представителя компании образцы лекарственных препаратов, медицинских изделий для вручения населению;

3) заключать с компанией, представителем компании соглашения о предложении населению определенных лекарственных препаратов, медицинских изделий;

4) предоставлять населению недостоверную и (или) неполную информацию о наличии лекарственных препаратов, включая лекарственные препараты, имеющие одинаковое международное непатентованное наименование, медицинских изделий, в том числе скрывать информацию о наличии лекарственных препаратов и медицинских изделий, имеющих более низкую цену.

3. За нарушения требований настоящей статьи медицинские и фармацевтические работники, руководители медицинских организаций и руководители аптечных организаций, а также компании, представители компаний несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

### **Статья 3. Этические нормы повеления и требования к внешнему виду медицинского работника**

1. Медицинский работник должен иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм), в соответствии с установленным в медицинской организации порядком. Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей.

2. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, неуместны излишние ювелирные изделия и бижутерия.

Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может религиозные чувства пациента другой конфессии.

3. В отношениях с коллегами, пациентами и их родственниками необходимо придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключая малейший намек на неравность положения, в спокойной для пациента обстановке. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых выражений. Считается неэтичной беседа с пациентом или его родственниками при наличии маски на •слн она не используется с целью профилактики инфекционного заболевания.

4. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны, руки и ногти - чистыми и ухоженными, на открытых частях тела не должны присутствовать пирсинг и татуировки.

5. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плееров.

6. В медицинском учреждении не допускается распитие спиртных напитков, курение, прием наркотических и токсических средств.

7. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков с логотипами фирм-производителей лекарственных средств.

#### **Статья 4. Этические нормы, которыми должны руководствоваться медицинские работники в своей деятельности по отношению к пациентам.**

1. Медицинский работник должен всегда соблюдать и поддерживать профессиональные стандарты деятельности, определяемые Министерством здравоохранения Российской Федерации, Министерством здравоохранения Красноярского края, профессиональными медицинскими сообществами. Врач должен быть компетентным в отношении моральных и юридических прав пациента, провозглашенных Всемирной медицинской ассоциацией, Всемирной организацией здравоохранения и закрепленных в законодательстве Российской Федерации.

2. 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 проявление превосходства или выражение кому-либо из пациентов предпочтения или неприязни со стороны медицинских работников недопустимы.

#### **Статья 5. Рекомендации для сотрудника КГБУЗ «ККГВВ» по общению с гериатрическими пациентами:**

1. Не нужно спорить с пожилым человеком, критиковать его действия, конфликтовать с ним.

2. Не нужно показывать свои истинные эмоции: раздражение, злость, обиду. Просто постарайтесь понять больного и выяснить причину его поведения.

3. Не нужно смеяться над страхами и опасениями своего собеседника. Постарайтесь отнестись с пониманием ко всем его проблемам, посочувствуйте, поделитесь чем-то своим, чтобы разрядить атмосферу и снять напряжение.

4. Постарайтесь не перебивать пожилого человека, а предоставьте ему возможность выговориться. Если на это не хватает времени, то нужно как можно деликатнее остановить разговор и пообещать продолжить его, как только появится возможность.

5. Начинайте разговор только по обоюдному согласию. Не нужно навязываться пациенту, но не нужно избегать и общения с ним.

6. Говорите внятно и четко, не торопитесь в высказываниях, относитесь к собеседнику с уважением.

7. Убеждайте пожилого человека уговорами и упрощениями, воспользуйтесь помощью людей, которые способны оказать на него влияние (врач, родственники, соседи по палате).

8. Для убеждения попробуйте привести примеры из жизни других людей, персонажей, исторических личностей.

9. Если пожилой человек начинает бросаться обвинениями, не следует остро на них реагировать. Нужно набраться терпения и постараться сообща решить вопрос (с помощью лечащего врача, заведующего отделением).

10. Помогите пенсионеру наладить общение с соседями по палате, по возможности - организуйте прогулки на свежем воздухе, помогите «подружиться» с телефоном.

11. Всегда оставайтесь тактичными, смотрите собеседнику прямо в глаза, относитесь с уважением.

12. Медицинские работники не должны подвергать пациента неоправданному риску, а тем более - использовать свои знания в негуманных целях. При выборе любого метода медицинские работники, прежде всего, должны руководствоваться заповедью Non nocere! («Не навреди!»).

13. Медицинский работник должен уважительно относиться к религиозным и культурным традициям пациента и не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, философские, политические убеждения.

14. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам медицинский работник должен руководствоваться только медицинскими критериями.

15. В случаях, требующих по медицинским показаниям контроля поведения пациента, следует ограничить свое вмешательство в личную жизнь пациента профессиональной необходимостью.

16. Медицинский работник должен отказываться от подарков и лестных предложений со стороны пациента, если в основе лежит его желание добиться привилегированного положения по сравнению с другими пациентами.

Медицинский работник вправе принять благодарность от пациента, если она выражается в форме, не унижающей человеческое достоинство обоих, не противоречит принципам справедливости и не нарушает

правовых норм о дарении, закрепленных действующим законодательством РФ (ст. 575 Гражданского кодекса РФ). Этически одобряется безвозмездная помощь малоимущим пациентам и пациентам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

17. Медицинский работник должен быть правдивым и честным. Моральный долг врача - информировать пациента о его правах. Он обязан уважать право пациента на получение информации о состоянии его здоровья, о возможных рисках и преимуществах предлагаемых методов лечения, о диагнозе и прогнозе, равно как и его право отказываться от информации вообще.

18. Медицинский работник должен уважать право пациента или его законного представителя соглашаться на медицинское вмешательство или отказаться от него. Врач должен быть уверен, что решение о согласии или отказе принято пациентом добровольно и осознанно. Обязанность врача - в доступной форме объяснять пациенту последствия отказа от медицинской процедуры. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в соответствии с утвержденными в госпитале формами. Отказ пациента или его законного представителя не должен влиять на положение пациента и негативно отражаться на отношении к нему врача. Категорически запрещается использование медицинских средств с целью наказания пациента.

19. Медицинский работник не должен заниматься саморекламой при общении с пациентами. Недопустимо обсуждение с пациентом и критика других врачей, лечивших пациента.

20. Медицинский работник вправе оказывать помощь без согласия пациента или его законного представителя) только в строгом соответствии с законодательством РФ.

21. Медицинский работник обязан хранить врачебную тайну в соответствии с законодательством РФ.

Врачебная тайна - сведения о факте обращения граждан за оказанием медицинской помощи, о состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе – после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных и иных обязанностей, за исключением случаев, установленных законом.

22. Медицинские работники не имеют права, пользуясь своим положением, состоянием пациента, заключать с ним имущественные сделки, использовать в личных целях его труд, а также заниматься вымогательством и взяточничеством.

23. Отказ пациента от предлагаемых платных услуг не может быть причиной снижения качества и доступности, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, оказываемых ему бесплатно в рамках государственных гарантий, установленных законодательством РФ.

24. Медицинские работники не вправе предоставлять при назначении курса лечения пациенту недостоверную информацию, 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.

25. Медицинские работники не должны 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.

26. Медицинские работники не вправе скрывать от пациента информацию о состоянии его здоровья. В случае неблагоприятного прогноза для жизни пациента они должны предельно деликатно и осторожно проинформировать об этом пациента, при условии, что пациент изъявил желание получить такого рода информацию.

27. Медицинский работник должен с уважением относиться к праву умирающего на гуманное отношение и достойную смерть с максимально достижимым физическим, эмоциональным и духовным комфортом. Первейшие моральные обязанности врача: предотвращение и облегчение страданий, оказание умирающему и его семье психологической поддержки. Эвтаназия с целью прекращения жизни умирающего, даже по его просьбе, неэтична и недопустима.

Медицинский работник обязан соблюдать закрепленные в законодательстве Российской Федерации права граждан относительно патологоанатомических вскрытий.

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

#### **Статья 6. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам и младшему медицинскому персоналу**

1. Врач обязан уважительно относиться к медицинской сестре и младшему медицинскому персоналу.

2. Врач в отношениях с медицинскими сестрами и младшим медицинским персоналом должен придерживаться принципа субординации. Обращение к медицинским сестрам и младшему медицинскому персоналу должно осуществляться по имени и отчеству, обращение только по имени допускается исключительно при согласии данных лиц.

3. Врач должен давать распоряжения медицинской сестре в пределах ее профессиональной компетенции. Медицинская сестра обязана точно и профессионально производить назначенные врачом медицинские манипуляции.

4. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений медицинской сестры, младшего медицинского персонала и врача при исполнении ими профессиональных обязанностей осуждаются медицинской этикой.

## **Статья 7. Этика взаимоотношений с коллегами**

1. Медицинский работник должен уважительно относиться к своим учителям.

2. Во взаимоотношениях с коллегами врач должен быть честным, справедливым, признавать их знания и опыт.

3. Медицинский работник должен помогать в меру своих знаний и полномочий коллегам профессии, рассчитывая на такую же помощь с их стороны.

4. Медицинский работник должен уважать давнюю традицию своей профессии — оказывать медицинскую помощь коллеге безвозмездно.

5. Попытки завоевать себе авторитет путем дискредитации коллег неэтичны. Недопустимо публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача.

6. Медицинский работник, столкнувшись с нелегальной, неэтичной или некомпетентной практикой другого медицинского работника, вправе сообщить об этом руководству госпиталя.

7. Критика в адрес коллеги должна быть аргументированной и не оскорбительной. Критике подлежат профессиональные действия, но не личность коллег. Медицинские работники не имеют права допускать негативные высказывания о своих коллегах и их работе в присутствии пациентов и их родственников.

8. В трудных клинических случаях опытные медицинские работники должны давать советы и оказывать помощь менее опытным коллегам в корректной форме. В соответствии с действующим законодательством всю полноту ответственности за процесс лечения несет только лечащий врач, который вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, руководствуясь при этом исключительно интересами больного.

## **8. Этика взаимоотношений с представителями общественности**

1. Медицинский работник должен активно участвовать в информировании и медико-санитарном просвещении населения.

2. Долг врача — привлекать внимание общества к достижениям врачебной профессии.

3. В пределах своей компетенции медицинский работник должен защищать общество от дезинформации или неправильной интерпретации оказанной медицинской помощи.

4. Медицинский работник не должен комментировать работу учреждения представителям СМИ без разрешения руководителя учреждения.

5. Если медицинский работник участвует в организованном коллективном отказе от работы (забастовке), это не освобождает его от обязанности оказывать неотложную медицинскую помощь, а также от этических обязательств по отношению к тем пациентам, кто в данный момент проходит курс лечения.

6. Медицинский работник должен поддерживать авторитет и репутацию своей профессии.

7. При соблюдении профессиональных обязанностей и этических норм врач вправе рассчитывать на моральную поддержку общества.

8. Учитывая роль медицинских сотрудников в обществе врач вправе поддерживать и принимать посильное участие в общественных мероприятиях, особенно тех, где пропагандируется здоровый образ жизни.

9. Медицинский работник должен проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, уважать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

## **Статья 9. Применение Кодекса этики**

1. Каждый работник госпиталя, поступающий на работу, знакомится с положениями настоящего Кодекса и соблюдает их в процессе своей трудовой деятельности.

2. Требования о соблюдении этических норм в отношении с коллегами по работе, пациентами госпиталя и представителями общественности распространяются на всех работников госпиталя – как медицинский, так и немедицинский персонал.

Неконструктивная критика коллег по работе, не относящаяся к вопросам профессиональной компетенции, особенно связанная с публичным обсуждением их личных качеств, а тем более – состояния их здоровья, недопустима.

3. Все работники госпиталя обязаны защищать конфиденциальную и иную защищаемую законом информацию, ставшую им известной в связи с исполнением служебных обязанностей, не разглашать персональные данные коллег и пациентов, медицинские данные об их здоровье.

4. Кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников госпиталя после его принятия подлежит размещению на сайте госпиталя. В учреждении положения Кодекса должны быть расположены в доступных местах.

5. Настоящий Кодекс регулирует этическую сторону профессиональной деятельности всех работников госпиталя.

При внесении требований о недопустимости нарушения этики и деонтологии в трудовой договор и/или должностную инструкцию, работник может быть привлечен к дисциплинарной ответственности за нарушение норм настоящего Кодекса в соответствии с действующим трудовым законодательством. Дисциплинарный проступок представляет собой нарушение норм Кодекса этики, выразившееся в неисполнении работником возложенных на него обязанностей и/или в нарушении установленных запретов.

6. При возникновении в госпитале этического конфликта, его разрешение должно происходить следующим образом:

- Работник должен поставить в известность руководителя своего структурного подразделения (заведующего отделением, начальника отдела, заместителя главного врача), подав служебную записку (рапорт) об обстоятельствах конфликта;

- Если непосредственный руководитель не может разрешить проблему или сам непосредственно вовлечен в нее, работник должен уведомить руководителя госпиталя;

- При поступлении жалобы или докладной записки (рапорта) от сотрудника, руководитель структурного подразделения подает рапорт на имя руководителя госпиталя по установленной в госпитале форме с регистрацией в журнале «Входящие документы» у секретаря;

- По поступившему документу приказом руководителя назначается проверка по расследованию обстоятельств конфликта, которая поручается постояннодействующей комиссии по этике госпиталя либо иной комиссии по решению руководителя;

- По результатам расследования обстоятельств конфликта комиссией выносится решение об обстоятельствах происшедшего, лицах, виновных в возникновении этического конфликта и, в случае необходимости, - рекомендациях руководителю госпиталя о привлечении виновных лиц к ответственности.