

Бобровская О. Н., Тимофеева М. Ю., Неёлова Е. А.**ПРАВОВЫЕ СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ ОТ НЕОБОСНОВАННЫХ ОБВИНЕНИЙ (ПРИТЯЗАНИЙ) СО СТОРОНЫ ПАЦИЕНТОВ (ПРОЦЕССУАЛЬНЫЙ АСПЕКТ)**

ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный университет имени И. М. Сеченова» Минздрава России (Сеченовский Университет), 119048, г. Москва

Осуществляя лечебную деятельность, медицинские работники попадают в объектив значительного числа заинтересованных участников сложных социальных и публичных отношений. С одной стороны, лечебная деятельность составляет важный компонент сохранения жизни и здоровья общества, с другой — имеет сложную природу, подлежит различным оценкам качества, а также создает пространство для полемики и выражения субъективных мнений. Если такие оценки не образуют оскорбительного или клеветнического содержания, то, даже будучи не лояльными в своем послышании, они могут быть высказаны без каких-либо ограничений, с использованием всех разрешенных ресурсов, включая средства массовой информации или систему Интернет. В противном случае медицинские работники наделяются правом защиты чести, достоинства и деловой репутации с помощью различных способов и средств, предусмотренных законом.

Целью исследования является анализ практических аспектов защиты деловой репутации с разным составом участников и разноплановыми вариантами решений, принимаемых судебными инстанциями. Отражение в материалах судебной практики проблемных ситуаций, возникающих из факта обращения за медицинской помощью и последующей оценки действий врача как публичного субъекта социальной деятельности, позволил заключить: нематериальные блага, такие как доброе имя, деловая репутация, частная жизнь, составляют основу личности и подлежат охране и защите наравне с иными благами, признаваемыми обществом.

Ключевые слова: правовые средства защиты; факты; суждения; деловая репутация медицинского работника как субъекта социальных отношений.

Для цитирования: Бобровская О. Н., Тимофеева М. Ю., Неёлова Е. А. Правовые средства защиты медицинских работников от необоснованных обвинений (притязаний) со стороны пациентов (процессуальный аспект). Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2025;33(3):424—431. DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2025-33-3-424-431>

Для корреспонденции: Бобровская Ольга Николаевна, канд. юр. наук, доцент, доцент кафедры медицинского права Института социальных наук ФГАОУ ВО «Первый Московский государственный университет имени И. М. Сеченова» Минздрава России (Сеченовский Университет), e-mail: bobrovskaya_o_n@staff.sechenov.ru

Bobrovskaya O. N., Timofeeva M. Yu., Neelova E. A.**THE LEGAL MEANS OF PROTECTING MEDICAL WORKERS FROM UNFOUNDED ACCUSATIONS (CLAIMS) FROM PATIENTS (PROCEDURAL ASPECT)**

The Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education “The I. M. Sechenov First Moscow State Medical University” of Minzdrav of Russia (Sechenov University), 119991, Moscow, Russia

The medical workers carrying out medical activities come into focus of significant number of interested participants of complex social and public relations. The medical activity is an important component of preserving life and health of society and has complex nature, is subjected to various quality assessments and forms space for polemics and expression of subjective opinions. If such assessments do not form offensive or defamatory content, then even being not loyal in message, they can be expressed without any restrictions, using all permitted resources, including mass media or Internet system. Otherwise, medical workers are given the right to protect one's honor, dignity and business reputation through various methods and means provided for by law.

The purpose of the study is to analyze practical aspects of protection of business reputation with different composition of participants and diverse options for decisions taken by judicial authorities. The reflection in materials of judicial practice of problematic situations occurred from the fact of seeking medical care and subsequent assessment of physician's actions as public subject of social activity permitted to conclude that such intangible benefits as good name, business reputation and private life form basis of personality and are subjected to protection and defense on equal basis with other benefits recognized by society.

Key words: legal means of defense; facts; judgments; business reputation; medical professional; subject; social relations; benefit.

For citation: Bobrovskaya O. N., Timofeeva M. Yu., Neelova E. A. The legal means of protecting medical workers from unfounded accusations (claims) from patients (procedural aspect). *Problemi socialnoi gigieni, zdravookhraneniya i istorii meditsiny*. 2025;33(3):424—431 (In Russ.). DOI: <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2025-33-3-424-431>

For correspondence: Bobrovskaya O. N., candidate of juridical sciences, associate professor, associate professor of the Chair of Medical Law of the Institute of Social Sciences of the Federal State Autonomous Educational Institution of Higher Education The I. M. Sechenov First Moscow State Medical University of Minzdrav of Russia (Sechenov University). e-mail: bobrovskaya_o_n@staff.sechenov.ru

Conflict of interests. The authors declare absence of conflict of interests.

Acknowledgment. The study had no sponsor support.

Введение

Деловая репутация, как и доброе имя, составляют наиболее важные элементы характеристики личных качеств медицинского работника в его практической деятельности. Это те нематериальные блага, которые нарабатываются годами, требуют высокой самоотдачи и подлежат особым способам правовой защиты в случае нарушения.

Представляется, что оценка различных аспектов профессиональной подготовки врачей включает и такие качества личности, как пунктуальность, внимательность, приятное обращение, тактичность и успехи в достижении запланированного лечебного результата. В настоящее время такая оценка происходит не только на уровне профессионального сообщества, но и среди пациентов, обращающихся за медицинской помощью, и, что не менее важно, с использованием современных цифровых технологий. Отзывы со стороны довольных или разочарованных пациентов становятся доступны каждому, обратившемуся на ресурс в системе Интернет или на сайт медицинской организации. Вопросы совершенствования кадровой политики, направленной на улучшение качества оказываемой медицинской помощи, затрагивались в ряде исследований. Так, Е. Ф. Усманова и О. О. Томилин обращали внимание на необходимость обеспечения защиты прав медицинских работников при оказании медицинской помощи [1]. Г. В. Артамонова и коллектив авторов акцентировали внимание на проблеме связанности обеспечения безопасности медицинской деятельности с высокими компетенциями кадрового состава медицинской организации [2].

При отсутствии выраженного результата в лечении или в иных частных случаях явного или мнимого невнимательного отношения врача к пациенту чрезмерные эмоциональные реакции со стороны пациентов могут иметь серьезные негативные последствия. Конфликтные ситуации между врачами и пациентами редко проявляются в открытой форме, но все чаще становятся предметом судебных разбирательств или вариантов привлечения к юридической ответственности.

Можно ли определенно утверждать, что в каждом негативном отзыве пациента содержится информация порочащего характера, не соответствующая действительности, с намерением запятнать доброе имя и деловую репутацию врача? Этот вопрос в доктрине российского права имеет довольно четкие критерии: для признания негативного отзыва порочащим текст сообщения должен состоять исключительно из ложной информации о фактах, не имевших места, которые должны быть опровергнуты и удалены.

Материалы и методы

Исследование проведено на базе обширных материалов судебной практики, касающейся основных аспектов защиты деловой репутации при выполнении профессиональных обязанностей в медицин-

ской сфере. Обращение к решениям Конституционного суда Российской Федерации, а также обзорам решений по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации демонстрирует чрезвычайную важность обеспечения надлежащей защиты медицинского сообщества в спорных отношениях по защите чести, достоинства и деловой репутации.

В основу работы положен формально-юридический метод исследования, позволяющий провести анализ понятий, принципов, сложившейся практики и процессуальных особенностей защиты чести, достоинства и деловой репутации медицинских работников. Исследование опирается на практические выводы судов различных инстанций, содержит основные понятия и термины, применяемые в вопросах защиты доброго имени и деловой репутации.

Результаты исследования

На основе представленных данных показаны наиболее вероятные исходы в конфликтных ситуациях, возникающих из факта обращения пациентов за медицинской помощью. Представляется, что в настоящем исследовании продемонстрированы законные способы защиты медицинских работников от необоснованных обвинений (притязаний) со стороны пациентов, позволяющие цивилизованно и в пределах уместного использования правовых инструментов обеспечить надлежащий уровень защиты чести, достоинства и деловой репутации медицинских работников, разрешая возникающие разногласия в корректной форме.

Обсуждение

В целях восстановления нарушенных прав потерпевшие вправе применять общие и специальные способы правовой защиты. Специальные способы защиты чести, достоинства и деловой репутации связаны с правом досудебного урегулирования спора с применением особых средств: опровержения распространенных порочащих сведений, опубликования своего ответа, удаления соответствующей информации. Общими средствами гражданско-правовой защиты следует считать обращения в государственные органы и к должностным лицам с запросами, ходатайствами, заявлениями, на которые они обязаны давать письменные ответы. Обращение в суд как способ защиты деловой репутации нередко включает требования о компенсации морального вреда или возмещении убытков, которые причинены распространением порочащих сведений, а в качестве средств защиты выступают иски.

Опровержение ложной информации как средство защиты имеет целью восстановление положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения. При кажущейся простоте применения понуждение к опровержению сведений, а также принесение публичных извинений за распространение ложных и порочащих деловую репутацию сведений со стороны как пациента, так и сетевых изданий, размещающих отзывы о медицин-

ских работников, довольно затруднительно. Отзывы могут быть анонимными, иносказательными, содержать описание реплик и действий на приеме или при исполнении вмешательств без идентификации врача или же, напротив, подробно характеризовать имярек в этапах лечебного процесса, в пренебрежительном тоне оценивать компетенцию врача, которая вместе с тем подтверждена международными сертификатами. К тому же во всех перечисленных случаях требуется соблюдение особого порядка, установленного рядом законов [3], например соблюдение врачебной тайны, исключительно судебной процедуры рассмотрения спора в порядке особого производства для анонимных пользователей сетевых ресурсов. Все это существенно подрывает авторитет врача среди коллег и других пациентов.

Опубликование ответа на размещенный отзыв должно быть увязано на технической возможности его обеспечения сетевым средством массовой информации (СМИ). Но должностные лица СМИ не часто допускают врача в сеть без подтверждающих фактов о ложности сообщенного пациентом.

Относительно удаления записей или отзывов пациентов, содержащих критику действий медицинского работника, также проводится равноценный подход: удалению подлежит только та информация, которая не соответствует действительности. Медицинский работник не обязан предъявлять доказательства своей невиновности сетевому изданию и предварительно соблюдать досудебный порядок урегулирования спора [4].

В таких случаях судебная защита остается самым надежным способом защиты медицинских работников от обвинений (притязаний) со стороны пациентов, а гражданские иски — универсальным средством восстановления доброго имени и деловой репутации и компенсации убытков, включая моральный вред.

Таким образом, в целях защиты об необоснованных обвинений (притязаний) со стороны пациентов применяются иски, содержащие требования:

- 1) опровержения сведений, порочащих деловую репутацию медицинского работника в сочетании с взысканием убытков;
- 2) о прекращении обработки и распространения персональных данных и удалении учетной записи или профиля медицинского работника из СМИ (сетевого издания), сопряженные с компенсацией морального вреда.

В мировой практике иски о защите чести, достоинства и деловой репутации называются диффамационными. Применяются они только тогда, когда действиями виновной стороны причинен значительный ущерб деловой репутации потерпевшего и на досудебном этапе паритета достичь не удалось. При этом заведомая ложность сообщения состава диффамационного деликта не составляет. Термин «диффамация» понимается как разглашение или распространение порочащих сведений достоверного и недостоверного характера, направленное на причинение вреда чести, достоинству или деловой

репутации физического или юридического лица. Вместе с тем такой термин не включен в законодательство РФ и доктринально используется в значении распространения недостоверной (ложной) информации с намерением причинения вреда деловой репутации.

Обстоятельствами, подлежащими установлению судом на этапах принятия иска и подготовки дела к разбирательству, в силу ст. 152 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ) являются: *факт распространения ответчиком сведений об истце, порочащий характер этих сведений и несоответствие их действительности*. При этом на момент подачи иска отсутствует возможность установления заведомой неправомерности содержащихся в сообщении фактов и сведений, изложенных ответчиком о действиях истца, т. е. действует правило «мое слово против твоего». В силу п. 1 ст. 152 ГК РФ обязанность доказывать соответствие действительности распространенных сведений лежит на ответчике. Истец доказывает факт распространения сведений лицом, к которому предъявлен иск, а также порочащий характер этих сведений.

Поскольку же не соответствующими действительности сведениями признаются утверждения о фактах или событиях, которые не имели места в реальности во время, к которому относятся оспариваемые события, ответчик вправе предъявить доказательства истинности и достоверности сделанных им утверждений и сообщений только в момент рассмотрения иска. Такой контекст следует из содержания п. 2 ст. 67 Гражданско-процессуального кодекса РФ (ГПК РФ) о том, что никакие доказательства не имеют для суда заранее установленной силы.

Из сказанного следует, что и медицинский работник, доказывая тот или другой факт распространения сведений, порочащих его деловую репутацию, может использовать любые доказательства, отвечающие требованиям относимости и допустимости. Оценка оспариваемых истцом порочащих сведений должна включать компетентное мнение специалиста (эксперта) по различным аспектам лингвистического содержания публикации или заявления. Представляется, что экспертиза необходима также во всех случаях, когда виновное лицо использовало особые элементы высказывания о действиях медицинского работника (неуместный юмор, иносказание).

При рассмотрении дел о защите чести, достоинства и деловой репутации суд выявляет, содержит ли распространенная спорная информация утверждения о фактах либо оценочные суждения, мнения, убеждения. Оценочные суждения, мнения, убеждения не являются предметом судебной защиты в порядке ст. 152 ГК РФ, если только они не носят оскорбительный характер, подпадающий под действие ст. 5.61 Кодекса об административных правонарушениях РФ (КоАП РФ) «Оскорбление». При этом оскорбительной по отношению к личности считается такая отрицательная оценка, которая выражена в неприличной, имеющей признаки циниз-

ма форме, противоречащей требованиям морали при общении и взаимодействии между людьми. Привлечение лица к административной ответственности за оскорбление (ст. 5.61 КоАП РФ) не является основанием для его освобождения от обязанности денежной компенсации причиненного потерпевшему морального вреда в соответствии со ст. 151 ГК РФ.

Как было отмечено в обзоре судебной практики по делам о защите чести, достоинства и деловой репутации [5], подготовленном Президиумом Верховного Суда РФ, истцам достаточно сложно зафиксировать доказательства порочности сведений, размещенных в сети Интернет. Потерпевшие от информации диффамационного характера, размещенной в сети Интернет, обращаются к нотариусу за удостоверением ее содержания на соответствующем интернет-портале на основании ст. 102 Основ законодательства Российской Федерации о нотариате [6].

Если в момент рассмотрения иска суд выявит признаки уголовного преступления, предусмотренного ст. 29 Уголовного кодекса РФ (УК РФ) «Клевета», то по заявлению потерпевшего виновное лицо будет привлечено к уголовной ответственности. Отказ уполномоченного органа в возбуждении уголовного дела не препятствует в рассмотрении гражданского иска судом.

Иски с требованием опровержения сведений, порочащих деловую репутацию медицинского работника, в сочетании с взысканием убытков

В практике исков о защите чести, достоинства и деловой репутации встречаются различные комбинации участников на стороне истца и ответчика. Во многом такой состав зависит от того, имело ли место распространение порочащих сведений в СМИ, в сети Интернет или такие сведения выявлены в жалобах пациента на действия медицинского работника, которые он подает по инстанциям должностным лицам.

1. Например, при размещении недостоверной информации, порочащей деловую репутацию медицинского работника в СМИ, на стороне ответчика выступает автор диффамационного сообщения, в качестве третьего лица — сетевое СМИ, разместившее анонимное сообщение без предварительной проверки.

В случае, когда установить лицо, распространившее порочащие сведения, невозможно, заявление о признании таких сведений не соответствующими действительности рассматривается в порядке особого производства. Такие случаи могут иметь место при размещении анонимных отзывов пациентов о действиях медицинских работников, в сети Интернет без модерации. Однако решением Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 определено, что администратор сайта не несет ответственность за передаваемую информацию, если он не иницирует ее передачу, не выбирает получателя информации и не влияет на ее целостность. Только если обращение медицинского работника в суд с иском об

оспаривании порочащих его деловую репутацию сведений будет удовлетворено, он вправе требовать их удаления, а на администратора сайта возлагается ответственность за отказ удалить соответствующую информацию.

Судебный пример [7]. Интернет-портал, являющийся электронным СМИ, разместил анонимный негативный отзыв о враче-хирурге детского отделения. Получив отказ от СМИ об удалении отзыва как несоответствующего действительности, врач обратился в правоохранительные органы для установления личности виновного и возбуждения уголовного дела по ст. 29 УК РФ «Клевета». Расследование показало, что автором текста стал пациент, эмоционально затронутый поведением врача во время приема его ребенка. После отказа в возбуждении уголовного дела по запросу врач обратился с гражданским иском в суд.

В гражданском иске, обращенном к установленному автору негативного отзыва, истец не заявлял отдельных требований к СМИ, привлекая его в качестве третьего лица. Врач требовал признания сведений, содержащихся в отзыве, не соответствующими действительности и порочащими его достоинство и деловую репутацию пред пациентами.

Суд установил, что ряд высказываний пациента имеют оценочный характер: «врач пренебрежительное и по-хамски общается и осматривает ребенка».

Но также имеются утверждения о якобы имевших место фактах: «постановка неверного диагноза некомпетентным врачом, занимающим должность заведующего отделением».

Удовлетворяя требования истца, суд обязал автора негативного отзыва написать опровержение на том же сайте.

В данном примере СМИ выступает третьим лицом на стороне ответчика, не заявлявшего самостоятельных требований. Поскольку истец обратил свои требования только к лицу, составившему отзыв на действия медицинского работника, он утратил возможность требования размещения опровержения порочащих сведений от СМИ. Такое требование могло бы иметь место, если бы сетевой ресурс определялся истцом в качестве ответчика или соответчика по делу.

2. Другой случай обращения медицинского работника за судебной защитой деловой репутации связан с выбором ненадлежащего ответчика. Ситуация может иметь место, когда истец заблуждается в своем представлении о фигуре виновного и при разбирательстве дела это становится очевидным. В таком случае суд разъясняет истцу, что надлежащий ответчик может быть привлечен в качестве третьего лица, не заявляющего самостоятельных требований по предмету иска на стороне ответчика по ходатайству самого истца или инициативному решению суда. Истец также наделяется правом произвести замену ответчика после того как его личность и пределы ответственности были точно определены судом (ст. 41 ГПК РФ). Во всех случаях, когда истец заявляет отказ от замены ответчика в процессе, суд вы-

носит решение об отказе удовлетворения заявленных требований по данному иску.

Судебный пример [8]. Врач оспаривал опубликованное СМИ (в газете) письмо матери умершего пациента, содержащее порочащие его деловую репутацию и не соответствующие действительности сведения о его медицинской практике. Первоначальный иск заявлен к автору публикации, затем ответчик заменен на СМИ, а автор привлекался в качестве третьего лица без самостоятельных требований на стороне ответчика. Иск был удовлетворен. Решение суда было направлено на опубликование опровержения сведений публикации, признанной порочащей деловую репутацию врача, и компенсацию морального вреда.

3. Обращение медицинского работника за судебной защитой деловой репутации на стороне истца сопровождается вступлением в процесс третьих лиц, заявляющих самостоятельные требования. Как правило, третье лицо вступает в процесс, когда при рассмотрении дела становится очевидным, что порочащие сведения публично высказаны в отношении иного субъекта (другого медицинского работника), имеющего те же идентифицирующие личностные признаки (инициалы или фамилию), либо когда в тексте сообщения указаны только описательные характеристики врача по внешним данным или действиям, без его идентификации (косвенные признаки) [9]. В указанном случае требования первоначального истца переходят на третье лицо, заявившее самостоятельные требования по предмету иска. Однако, как представляется, таким третьим лицом, заявляющим самостоятельные требования, может стать и медицинская организация, если в результате действий виновного лица пострадает ее деловая репутация и это отразится на снижении посещения клиники пациентами. В таком случае спор подлежит рассмотрению судом общей юрисдикции.

4. В ряде случаев в судебных процессах ставится вопрос конкурентного соотношения права на свободу слова СМИ и защиты доброго имени и деловой репутации публичного лица, деятельность которого сопряжена с социально значимой специальностью. С одной стороны, СМИ действует в интересах общества с целью освещения наиболее важных аспектов их жизни и здоровья, с другой — медицинский работник становится объектом пристального внимания и необоснованного хейта (некорректных выражений с элементами враждебности или глумления).

Судебная практика [10]. Сетевое издание, являющееся СМИ, цель которого состоит в содействии пациентам в информированном выборе медицинской организации и врача, опубликовало анонимный негативный отзыв о враче. В отзыве, в частности, пациент утверждал, что врач отказывалась осуществлять прием, ссылаясь на конец рабочей смены, впоследствии ошибочно указала дату закрытия больничного листа, а также назначила пациенту лекарственный препарат, вопреки информации о наличии у пациента аллергии, нарушала деловую этику (повышала голос, была невнимательна).

Врач обратилась с иском о защите чести, достоинства и деловой репутации в суд с намерением признать отзыв пациента содержащим порочащие сведения и удалить его.

Суд первой инстанции отказал в иске, пояснив свою позицию тем, что содержащиеся в тексте отзыва высказывания представляют собой субъективное мнение пациента, которое сформировалось под влиянием несогласия с осуществляемой врачом деятельностью и качеством оказанных медицинских услуг. Данное решение было обжаловано истцом на всех возможных уровнях судебной защиты, по которым судами было вынесено однозначное отрицательное решение.

При рассмотрении данного дела судом было отмечено, что, поскольку владелец интернет-сайта или уполномоченное им лицо объективно ограничены в возможности определять достоверность информации, размещаемой на сайте третьими лицами, возложение на них такой проверки означало бы отступление от конституционных гарантий свободы слова. В этой связи на них не возлагается безусловной обязанности по удалению порочащих гражданина сведений, если их недостоверность не установлена судебным решением [11].

Вместе с тем редакция сетевого издания обязана предоставлять медицинскому работнику и/или медицинской организации организационно-техническую возможность реализовать гарантированное законом право на ответ на критический отзыв пациента, что обеспечит защиту прав медицинского работника и общественный интерес в получении объективной информации о медицинских услугах и медицинских работника [3].

В ответе на отзыв врач не вправе нарушать положения ч. 1 ст. 13 Закона об основах охраны здоровья граждан в РФ, о сохранении врачебной тайны в отношении пациента, обратившегося за медицинской помощью, если сам пациент в своем отзыве не называл диагноза и причин обращения.

Судом было отмечено, что редакции СМИ обязаны в разумные сроки после поступления соответствующего обращения предпринять меры, необходимые для подтверждения недостоверности такой информации [12], с целью ее последующего удаления (изменения) или опубликования опровержения в установленном законом порядке. На время проведения проверки редакция СМИ вправе как временно ограничить доступ к профилю врача, по которому размещен комментарий, так и обратить внимание интернет-пользователей на его спорный характер.

Конституционным судом РФ выражена позиция о том, что в Российской Федерации гарантируется защита достоинства граждан и уважение человека труда, право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту своей чести и доброго имени, в связи с чем никто не должен подвергаться унижающему человеческое достоинство обращению, а сбор, хранение, использование и рас-

Здоровье и общество

пространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются [12].

Реализация гражданином права на свободу слова, свободу выражения мнений и свободу массовой информации не должна нарушать права других граждан на защиту чести, достоинства, доброго имени и деловой репутации. В то же время право на неприкосновенность частной жизни не может ограничивать обсуждение в СМИ вопросов профессиональной деятельности отдельных граждан, представляющей общественный интерес.

Отменяя решения судов первой и апелляционной инстанций и направляя дело на новое рассмотрение, Верховный Суд РФ определил, что перечисленные в отзыве негативные отзывы пациентов являются эмоциональным выражением субъективного мнения и взглядов о враче и оказанной им медицинской помощи. При этом в решениях судов не нашла отражения ситуация, описанная пациентами в отзывах на предмет их достоверности, т. е. *наличие в каком-либо высказывании субъективной оценки само по себе не исключает присутствие в нем утверждений о факте* [10]. Отказавшись от проведения лингвистической экспертизы на предмет установления характера спорных сведений, а также оценки их восприятия, врач не смогла доказать содержащийся в отзыве порочащий ее деловую репутацию элемент.

Конфликт между пациентом и медицинским работником может иметь различные формы. Рассмотрим пример, в котором обращение пациента содержит прямые обвинения в отношении медицинского работника в поданной жалобе на имя главного врача.

Подаявая иск о защите деловой репутации [13], фельдшер утверждала о преднамеренности сообщения о ложной информации пациентом о грубых высказываниях и вымогательстве денежных средств за госпитализацию, составленного на имя главного врача больницы. Служебная проверка, проведенная по факту обращения пациента на действия фельдшера скорой помощи, выявила нарушения принципов медицинской этики и деонтологии, а также дефекты оформления медицинской документации. Однако в представленном фрагменте аудиозаписи вызова упоминания о деньгах за госпитализацию пациента не установлено.

Приобщив в качестве доказательства по делу указанный фрагмент аудиозаписи и исследовав его, суд счел, что, несмотря на отсутствие сговора о деньгах за госпитализацию, данная запись не может быть расценена в качестве бесспорного факта подтверждения доводов истца, как не отражающая полной картины произошедших событий.

Вместе с тем медицинский работник не мог не сознавать, что о факте вымогательства денежных средств свидетельствуют члены семьи пациента, присутствовавшие на вызове скорой. Ответственность свидетелей установлена ст. 70 ГПК РФ за дачу заведомо ложного показания. Всякое утверждение медицинского работника о неправомерных намере-

ниях родственников пациента поддержать его утверждение о вымогательстве может быть расценено судом как порочащее, поскольку содержит обвинения о совершении нечестного поступка, с подачей встречного иска, также бесперспективного за отсутствием иных доказательств.

Такая ситуация соответствует разъяснению, содержащемуся в п. 10 Пленума Верховного Суда РФ № 3 [4], согласно которому обращение гражданина с личным заявлением к должностным лицам государственных органов подлежит рассмотрению и не имеет перспектив привлечения к ответственности по фактам, не нашедшим подтверждения в момент проверки. В указанном случае имеет место реализация гражданином конституционного права на обращение в органы, которые в силу закона обязаны проверять поступившую информацию. Исключением является случай злоупотребления правом, т. е. установленного намерения причинить вред другому лицу.

Разногласия между истцом (фельдшером) и ответчиком (пациентом) относительно грубого поведения истца во время посещения пациента, а также качества оказанных услуг носят субъективный оценочный характер, не подлежащий проверке. Доказательства, свидетельствующие, что обращение ответчика продиктовано намерением распространить сведения порочащего характера об истце, материалы дела не содержат, обращение пациента имело под собой фактические основания, доказательств злоупотребления правом пациентом не установлено.

Выслушав объяснения сторон, исследовав материалы дела, суд в удовлетворении иска отказал.

6. Другим примером конфликта между пациентом и клиникой является случай обращения пациента после завершения лечебного процесса с письменным запросом, который был проигнорирован.

Рассматривая дело по иску о компенсации морального вреда бывшего пациента к медицинской организации, завершившей лечебное воздействие, пациент доказал неправомерность отказа клиники отвечать на его письменные запросы. Однако в процессе рассмотрения спора суды разошлись во мнении и апелляционная инстанция сочла, что клиника не является ни органом власти, ни должностным лицом, обязанным реагировать на обращения пациентов.

Данные обстоятельства нашли отражение в определении Верховного Суда РФ [14]. Обязанность рассмотрения заявлений граждан государственными учреждениями в рамках их публично значимых функций является одной из гарантий реализации гражданами права не только на обращение, но и на охрану здоровья и медицинскую помощь. Право гражданина на обращение предполагает необходимость взаимодействия с государственными и муниципальными учреждениями и потому не может рассматриваться как их чрезмерное обременение [15].

Обращения граждан по изложенным в них фактам рассматриваются должностными лицами орга-

низаций, которые публично осуществляют значимые функции в сфере охраны здоровья и медицинской помощи с предоставлением ответа в соответствии с требованиями Закона о порядке рассмотрения обращений граждан [16].

Заключение

В настоящее время для решения вопросов защиты чести, достоинства и деловой репутации медицинского работника существует широкий арсенал правовых средств. Вместе с тем для того чтобы достичь желаемого правомерного результата, состоящего в опровержении и/или удалении порочащих сведений, необходимо уяснить основные моменты. Несмотря на то что субъективное мнение пациента может не соответствовать действительности, оно, пока не содержит конкретных фактов о природе спорного правоотношения, не может быть признано порочащим деловую репутацию. Такая установка базируется на свободе слова и СМИ, где каждый вправе выразить свою позицию о событии или явлении. Медицинский работник по общему правилу должен иметь право на комментарий публично размещенного негативного отзыва пациента, а всякое обвинение или притязание пациента в отношении медицинского работника должно проходить тщательную проверку на соответствие со стороны администрации ресурса.

В отношении лиц, допустивших публичные реплики оскорбительного или клеветнического содержания, могут возбуждаться дела об установлении административной или уголовной ответственности.

В отличие от общепринятого в мировом сообществе определения диффамационных исков, в России они рассматриваются только с позиции неправомерного сообщения ложной информации с намерением причинения вреда деловой репутации лица. В этой связи суд устанавливает факт распространения ответчиком сведений об истце, порочащий характер этих сведений и несоответствие их действительности.

Исследование не имело спонсорской поддержки
Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов

ЛИТЕРАТУРА

1. Усманова Е. Ф., Томилин О. О. Обеспечение прав медицинских работников в рамках модернизации законодательства в сфере здравоохранения. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2023;31(5):951—9. doi: 10.32687/0869-866X-2023-31-5-951-959
2. Артамонова Г. В., Попсуйко А. Н., Данильченко Я. В., Бацина Е. А. Кадровая политика учреждений здравоохранения в свете задач обеспечения качества медицинской помощи и безопасности медицинской деятельности. *Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины*. 2023;31(2):270—7. doi: 10.32687/0869-866X-2023-31-2-270-277
3. Закон РФ от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» (в ред. от 23.11.2024). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511 (ст. 43—45, 46); Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ст. 13) (в ред. от 26.09.2024 № 41-П). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005 № 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства

- граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц». *Бюллетень Верховного Суда Российской Федерации*. 2005;апрель(4):п. 4.
5. Обзор практики рассмотрения судами дел по спорам о защите чести, достоинства и деловой репутации (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 16.03.2016). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195322/
6. Основы законодательства Российской Федерации «О нотариате» (ред. от 28.12.2024). Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1581/
7. Решение Октябрьского районного суда г. Новороссийска от 27 мая 2020 г. № 2-2756/2019 2-40/2020. Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/XpWBdVcNikgV/>
8. Решение Федерального суда Советского района г. Махачкалы от 13 ноября 2006 г. по делу 191/13-П21. Режим доступа: <https://media-pravo.info/case-resolution/199>
9. Кобзаренко Е. М. Привлечение к рассмотрению спора о защите от диффамации третьих лиц как элемент реализации права на справедливое судебное разбирательство. *Вестник Саратовской государственной юридической академии*. 2021;3(140):170—8.
10. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 28 марта 2023 г. № 5-КГ22-147-К2. Режим доступа: <https://base.garant.ru/406809431/>
11. Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 9 июля 2013 г. № 18-П по делу о проверке конституционности положений пунктов 1, 5 и 6 статьи 152 Гражданского кодекса Российской Федерации в связи с жалобой гражданина Е. В. Крылова. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149168/?ysclid=mak7bm0wyt698440460
12. Постановление Конституционного Суда Российской Федерации от 25 мая 2021 г. № 22-П по делу по делу «О проверке конституционности пункта 8 части 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» в связи с жалобой ООО «Медрейтинг»». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385041/
13. Решение Сальского городского суда Ростовской области по делу № 2-387/2020 от 28.02.2020 г. Режим доступа: <https://sudact.ru/regular/doc/wDxQg2Me6Zgv/#top>
14. Определение СК по гражданским делам Верховного Суда РФ от 28 марта 2023 г. № 4-КГ23-2-К1. Режим доступа: <https://base.garant.ru/406735631/>
15. Постановление Конституционного Суда РФ от 18 июля 2012 г. № 19-П По делу «О проверке конституционности части 1 статьи 1, части 1 статьи 2 и статьи 3 Федерального закона О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в связи с запросом Законодательного Собрания Ростовской области». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133199/
16. Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/

Поступила 13.06.2024
Принята в печать 30.10.2024

REFERENCES

1. Usmanova E. F., Tomilin O. O. Ensuring the rights of medical workers in the framework of the modernization of legislation in the field of healthcare. *Problems of Social Hygiene, Public Health and the History of Medicine*. 2023;31(5):951—9. doi: 10.32687/0869-866X-2023-31-5-951-959 (in Russian).
2. Artamonova G. V., Popsuiko A. N., Danilchenko Ya. V., Batsina E. A. Personnel policy of healthcare institutions in the light of the tasks of ensuring the quality of medical care and the safety of medical activities. *Problems of Social Hygiene, Public Health and the History of Medicine*. 2023;31(2):270—7. DOI: 10.32687/0869-866X-2023-31-2-270-277 (in Russian).
3. The Law of the Russian Federation dated December 27, 1991 No. 2124-1 “On Mass Media” (as amended dated 11/23/2024). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1511 (Articles 43—45, 46); Federal Law “On the Basics of Public Health Protection in the Russian Federation” dated 11/21/2011 No. 323-FZ (Article 13) (as amended dated 09/26/2024 No. 41-P). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895/ (in Russian).

Здоровье и общество

4. Resolution of the Plenum of the Supreme Court of the Russian Federation dated 24.02.2005 No. 3 "On judicial practice in cases of protection of the honor and dignity of citizens, as well as the business reputation of citizens and legal entities". *Bulletin of the Supreme Court of the Russian Federation*. Apr 2005, No. 4 (item 4) (in Russian).
5. Review of the practice of court review of cases on disputes on the protection of honor, dignity and business reputation (approved by the Presidium of the Supreme Court of the Russian Federation on 16.03.2016). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_195322/ (in Russian).
6. Fundamentals of the legislation of the Russian Federation "On Notaries" (as amended on 12/28/2024). Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1581/ (in Russian).
7. The decision of the Oktyabrsky District Court of Novorossiysk dated May 27, 2020 No. 2-2756/2019 2-40/2020. Available at: <https://sudact.ru/regular/doc/XpWBdVcNikgV/> (in Russian).
8. The decision of the Federal Court of the Sovetsky District of Makhachkala dated November 13, 2006 in the case 191/13-P21. Available at: <https://media-pravo.info/case-resolution/199> (in Russian).
9. Kobzarenko E. M. Involvement of third parties in the consideration of a dispute on protection from defamation as an element of the realization of the right to a fair trial. *Bulletin of the Saratov State Law Academy*. 2021;3(140):170–8 (in Russian).
10. The ruling of the IC on Civil Cases of the Supreme Court of the Russian Federation dated March 28, 2023, No. 5-KG22-147-K2. Available at: <https://base.garant.ru/406809431/> (in Russian).
11. Resolution No. 18-P of the Constitutional Court of the Russian Federation dated July 9, 2013 in the case of checking the constitutionality of the provisions of paragraphs 1, 5 and 6 of Article 152 of the Civil Code of the Russian Federation on the complaint of citizen E. V. Krylov. Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_149168/?ysclid=mak7bm0wyt698440460 (in Russian).
12. Resolution of the Constitutional Court of the Russian Federation dated May 25, 2021, No. 22-P in the case "On the review of the Constitutionality of Paragraph 8 of Part 1 of Article 6 of the Federal Law on Personal Data in connection with the complaint of Medrating LLC". Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_385041/ (in Russian).
13. The decision of the Salsky City Court of the Rostov region in case No. 2-387/2020 dated 02/28/2020. Available at: <https://sudact.ru/regular/doc/wDxQg2Me6Zgv/#top> (in Russian).
14. Definition of the IC on civil cases of the Supreme Court of the Russian Federation dated March 28, 2023 No. 4-KG23-2-K1. Available at: <https://base.garant.ru/406735631/> (in Russian).
15. Resolution of the Constitutional Court of the Russian Federation No. 19-P dated July 18, 2012 In the case "On Checking the Constitutionality of Part 1 of Article 1, Part 1 of Article 2 and Article 3 of the Federal Law On the Procedure for Considering Appeals from Citizens of the Russian Federation in Connection with a Request from the Legislative Assembly of the Rostov Region". Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_133199/ (in Russian).
16. Federal Law No. 59-FZ of May 2, 2006 "On the Procedure for Considering Appeals from Citizens of the Russian Federation". Available at: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_59999/ (in Russian).