



СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ,

А ТАКЖЕ ЧЕСТИ, ДОСТОИНСТВА
И ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ
МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

НА ПРИМЕРЕ СУДЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПОРТАЛА «ПРОДОКТОРОВ»



Автор:
Тамара Сергеевна
Тимошенко

“

«Сегодня знания —
завтра результат!»

”

Тамара Тимошенко
Способы защиты деловой
репутации медицинских
организаций, а также чести,
достоинства и деловой
репутации медицинских
работников на примере
судебной практики
портала "ПроДокторов"

<https://litres.ru/74393073>

SelfPub; 2026

Аннотация

Мы живём в эпоху, когда отзыв пациента — это не просто мнение, а оружие. Региональные Министерства здравоохранения всё активнее используют отзывы пациентов для оценки качества работы медучреждений. Проблема не в том, что отзывы существуют. Проблема в том, что медицинские организации не знают, как на них реагировать. Кто-то молчит в надежде,

что само рассосётся. Кто-то пишет гневные ответы, усугубляя конфликт. И только единицы действуют грамотно — юридически выверенно и стратегически. Я — практик, который ежедневно работает в сфере здравоохранения и правовой защиты, и мой труд, изложенный в этой Методичке, — понятный, пошаговый и рабочий инструмент для защиты.

Содержание

Глава	5
Конец ознакомительного фрагмента.	21

Тамара Тимошенко
Способы защиты деловой
репутации медицинских
организаций, а также чести,
достоинства и деловой
репутации медицинских
работников на примере
судебной практики
портала "ПроДокторов"

Глава

Содержание:

1. Формы и источники порочащих сведений стр. 2
2. Характер и форма сведений, подлежащих удалению стр.

3. Определение надлежащего ответчика и досудебное урегулирование спора стр. 11
4. Защита с помощью установления факта, имеющего юридическое значение в суде стр. 20
5. Защита с помощью классического судебного разбирательства стр. 33
6. Защита с помощью спора о персональных данных стр. 55
- 6.1 New! Конституционный суд отмотал все назад? стр. 60
- 6.2 New! Правоприменение в Республике Беларусь стр. 64
7. Защита с помощью Роскомнадзора стр. 66
8. Размеры компенсации морального вреда, взыскиваемые судами в пользу врачей стр. 70
9. New! Когда порочит не отзыв, а манипуляции с рейтингом стр. 73
10. New! Когда порочит не отзыв, а манипуляции с документами об образовании стр. 80

1. Формы и источники распространения порочащих сведений.

Если Вы — управленец только начавшей работу частной медицинской организации или медицинской организации бюджетного направления, и ранее не проводили мониторинг обратной связи Ваших пациентов, то такой мониторинг следует начать с наиболее популярных источников отзывов.

Как правило, в качестве них выступают масштабные сайты — отзовики. Это и портал «ПроДокторов», и сайт «НаПо-правку», и «Красота и Медицина», и «ДокДок», и другие. Набирают популярность и сервисы «Яндекс», «2Гис». На таких площадках форма распространения порочащих сведений — отзывы, — иначе текстовые комментарии пациентов с их мнением о качестве полученной медицинской помощи.

Реже можно встретить комментарии пациентов в социальных сетях, как в российских, так и в тех, доступ к которым ограничен уполномоченными органами. При такой форме распространения информации отзывы могут быть опубликованы как на персонализированной странице пациента в социальной сети, так и на странице медицинской организации, и даже на странице врача.

Отзывы в форме видеороликов пациентов также можно встретить в тех же социальных сетях. Здесь задача клиники и врача по определению распространителя сведений упрощена, поскольку за счет видеоизображения можно легко узнать своего пациента.

Все перечисленные способы распространения информации не запрещены законом. Более того, право на выражение мнения о качестве полученных медицинских услуг закреплено за пациентами положениями *ст. 29 Конституции РФ*. Законодатель не устанавливает требований по обязательному предоставлению администратору Интернет — ресурса достоверных ФИО пациента при публикации отзывов

в сети Интернет, а также не налагает обязанности по опубликованию этих ФИО и контактных данных пациента.

Региональные Министерства здравоохранения в ходе опроса, который был проведен автором рекомендаций в конце 2023 года — начале 2024 года, указали на разделение принципа гласности в сфере здравоохранения в вопросе сбора обратной связи пациентов о качестве медицинской помощи. Ответы были предоставлены в размере 53 % от всего числа опрошенных Министерств и Департаментов, однако 94 % из всех, кем были предоставлены ответы, указали на необходимость и важность публикации отзывов в сети Интернет от пациентов для оценки качества работы медицинских организаций курирующими органами.

Особую заинтересованность в таких отзывах озвучили Министерства Республик Хакасия, Бурятия, Калмыкия, Татарстан, Башкортостан, и Министерства Белгородской, Мурманской, Ивановской, Иркутской, Курганской, Московской, Омской, Пензенской областей.

Несколько изощренным способом размещения порочащей информации в сети Интернет представляется ситуация, когда от имени лица, которое желают опорочить, недоброжелателем создается аккаунт в социальной сети, где от имени того, кого желают опорочить, распространяется не соответствующий принципам морали и права контент. Доказать в данном случае, что контент не твой и не ты создавал эту страницу, весьма проблематично.

Таким образом, основным источником порочащих и не соответствующих действительности сведений, является сеть Интернет.

2. Характер и форма сведений, подлежащих удалению.

При обнаружении отзывов как в отношении медицинского учреждения, так и в отношении медицинского работника, следует оценить их с точки зрения наличия сведений, обладающих порочащим характером для того, чтобы понимать вероятность возможного выигрыша в суде.

Положения *ст. 152 ГК РФ* предоставляют любому заинтересованному лицу, в отношении которого распространен недостоверный порочащий контент, обратиться в суд за защитой своих прав с требованиями об удалении и/или опровержении спорной информации.

Согласно положениям *п. 7 Постановления 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»* **порочащими**, в частности, являются сведения, содержащие утверждения о нарушении гражданином или юридическим лицом действующего законодательства, совершении нечестного поступка, неправильном, неэтичном поведении в личной, общественной или политической жизни, недобросо-

вестности при осуществлении производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности, нарушении деловой этики или обычаев делового оборота, которые умаляют честь и достоинство гражданина или деловую репутацию гражданина либо юридического лица.

Не соответствующими действительности сведениями являются **утверждения о фактах или событиях**, которые не имели места в реальности во время, к которому относятся оспариваемые сведения. Не могут рассматриваться как не соответствующие действительности сведения, содержащиеся в судебных решениях и приговорах, постановлениях органов предварительного следствия и других процессуальных или иных официальных документах, для обжалования и оспаривания которых предусмотрен иной установленный законами судебный порядок (например, не могут быть опровергнуты в порядке *ст. 152 ГК РФ* сведения, изложенные в приказе об увольнении, поскольку такой приказ может быть оспорен только в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом Российской Федерации).

Крайне важно выполнить разделение сведений, содержащихся в тексте отзыва, на **мнения и оценочные суждения**, которые не являются предметом судебной защиты, а также на утверждения, как раз-таки содержащие в себе порочащую информацию.

В ситуации, если Вы далеки от филологии и лингвистики, Вам может на этом этапе помочь специалист — линг-

ВИСТ.

Согласно п. 5 «Обзора практики рассмотрения судами дел по спорам о защите чести, достоинства и деловой репутации» (утв. Президиумом Верховного Суда РФ 16.03.2016) при решении вопроса о том, носят ли оспариваемые истцом сведения порочащий характер, а также для оценки их восприятия с учетом того, что распространенная информация может быть доведена до сведения третьих лиц различными способами (образно, иносказательно, оскорбительно и т.д.), судам в необходимых случаях следует назначать экспертизу (например, лингвистическую) или привлекать для консультации специалиста (например, психолога).

За все время моей работы в делах с диффамацией еще ни разу никто не обращался для выполнения исследования к психологу. Подавляющее большинство пострадавших от распространения порочащих сведений обращались к лингвисту для определения тех сведений, которые потенциально способны опорочить честь, достоинство и деловую репутацию или только деловую репутацию, если сведения распространены об организации.

Как «восток — дело тонкое», так и лингвистическое исследование текста не всегда может привести к тем выводам, которые Вы хотели бы увидеть по итогу. Не всякое суждение и мнение таковым является по существу, и не всякое утверждение о факте однозначно является порочащим.

Взаимодействие с лингвистом может происходить в

двух формах: в форме получения устной консультации, а также в форме получения письменного лингвистического исследования текста в форме заключения. Такое заключение впоследствии, как правило, прилагают к иску для обоснования своих требований. Чем больше негативных сведений, выраженных в форме утверждений определит лингвист, тем выше вероятность признания этих сведений не соответствующими действительности и порочащими.

Вы должны понимать, что наличие в тексте маркеров субъективного мнения, зачастую делает текст не подлежащим удалению. К таким маркерам относятся: я думаю, я считаю, мне кажется, вероятно, скорее всего, может быть, насколько помню, наверное. Предложение с таким маркером не верифицируемо, то есть не подлежит проверке на соответствие или несоответствие действительности.

Если обобщить основные тезисы, то для возникновения права требования удаления или опровержения информации важно следующее: текст должен содержать в себе утверждение о совершении Вами или Вашим сотрудником действия, осуждаемого с точки зрения норм морали и/или права, а распространитель сведений при этом должен не иметь никаких доказательств в отношении этого утверждения.

Примерами порочащих утверждений о фактах могут быть: «сотрудница клиники при мне выбросила использованные шприцы в обычное мусорное ведро вместе с другим мусором»; «при поступлении в стационар санитары из-

били меня, чем причинили тяжкий вред моему здоровью»; «врач указала в заключении об отсутствии беременности, а другой врач в этот же день мне ее констатировал»; «во время операции врач забыл во мне салфетку, что после было обнаружено уже на другой операции».

3. Определение надлежащего ответчика и досудебное урегулирование спора.

При обнаружении порочащего контента, посоветовавшись с лингвистом, можно писать претензию с требованиями об удалении и/или опровержении сведений.

К слову, если сайт является сетевым изданием, а иначе — СМИ, досудебное урегулирование спора является не обязательным, то есть можно претензию не писать, а сразу обращаться в суд. Это закреплено в положениях *п. 4 Постановления 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»*.

Исходя из положений *п. 2 ч. 1 ст. 49 Закона РФ «О средствах массовой информации»* журналист обязан выполнять проверку достоверности сообщаемой им информации до публикации материалов для исключения распространения порочащих сведений.

Если же порочащие сведения были распространены на сайте СМИ, например, «ПроДокторов», то требования и

претензию (по Вашему желанию) можно предъявлять непосредственно в адрес СМИ.

Согласно положениям п. 5 *Постановления 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»* **при опубликовании** или ином распространении не соответствующих действительности порочащих **сведений без обозначения имени автора** (например, в редакционной статье) **надлежащим ответчиком по делу является редакция соответствующего средства массовой информации**, то есть организация, физическое лицо или группа физических лиц, осуществляющие производство и выпуск данного средства массовой информации.

Отправить претензию можно на электронные почты, указанные на порталах, содержащих порочащую информацию.

В случае, если Вам известно конкретное физическое лицо, распространившее сведения (пациент), претензию можно направить и ему, однако помните, что в последующем судебном разбирательстве будет представлять важность доказанность факта распространения спорных сведений именно этим пациентом, и эта обязанность в силу п. 9 *Постановления 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»* лежит именно на Вас, как на истце.

Нередко еще на стадии досудебного урегулирования спора заявителями направляются требования администраторам сайтов о предоставлении сведений об авторах отзывов, в связи с анонимным опубликованием сведений. **Предоставление таких сведений со стороны администраторов незаконно** в силу ч. 2 ст. 41, п. 4 ч. 1 ст. 49 Закона РФ «О средствах массовой информации», п. 26 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.06.2010 №16 (ред. от 09.02.2012) «О практике применения судами Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации», ст. 7 ФЗ РФ «О персональных данных».

Не поможет в данном случае и адвокатский запрос — практика показывает, что не является нарушением положений п. 5 ст. 6.1 ФЗ РФ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» отказ в предоставлении сведений об авторах отзывов, имеющихся у администраторов сайтов.

Обязанность предоставить такие сведения наступит для администраторов только при получении запросов из судебных и/или правоохранительных органов.

Интересный способ получения сведений об авторе отзыва использовал доктор Велян С.В. из г. Новороссийска (в деле №2-40/2020, рассмотренном Октябрьским районным судом г. Новороссийска. Перед обращением в суд доктор обратился в полицию с заявлением о возбуждении уголовного дела в отношении автора отзыва, опубликовав-

шего негативный отзыв на сайте «ПроДокторов», по *ст. 128. 1 УК РФ*. В заявлении доктор указал предполагаемое лицо, разместившее отзыв.

В возбуждении уголовного дела ему было отказано из-за отсутствия состава преступления, однако в ходе проверки доводов заявления и опроса лица, которое опубликовало отзыв, выяснилось что именно это лицо было автором отзыва. Указанные сведения были указаны и в протоколе допроса, и в постановлении об отказе в возбуждении уголовного дела. **Это постановление позже было предъявлено врачом вместе с иском**, где с учетом положений *ст. 152 ГК РФ* Велян С.В. требовал публикации опровержения от автора отзыва. Таким образом, врачу удалось подтвердить факт распространения сведений именно тем лицом, к которому был предъявлен иск.

Исходя из судебной практики с порталом отзывов «ПроДокторов», можно утверждать, что зачастую в качестве ответчиков истцы указывают и администратора (владельца) Интернет — ресурса, и предполагаемого автора сведений (пациента).

Такая практика привлечения «всех подряд» может сыграть с Вами злую шутку.

Терапевт из Москвы Мирхайдарова Г.З. обратилась в Головинский районный суд г. Москвы с требованиями об удалении отзыва к portalу «ПроДокторов» и пациентке. Несмотря на то, что я неоднократно указывала суду о том,

что надлежащим ответчиком по спору является только редакция СМИ, даже если пациентка не оспаривает свое авторство, суд отказал врачу в требованиях, предъявленных к portalу, но частично удовлетворил требования, предъявленные к пациентке, и заставил именно пациентку разместить на сайте опровержение к части отзыва (**Решение Головинского районного суда от 20.12.2023 по делу №02-3663/2023 (вступило в законную силу)**).

С учетом того, что во всех требованиях, предъявленных к portalу, было полностью отказано, учредитель портала естественно предъявил в суд заявление о взыскании судебных расходов с врача за все время судебного разбирательства. Получается, что в таком случае, несмотря на частичный выигрыш, врачу все равно придется компенсировать судебные расходы.

Аналогичная ситуация наблюдается и в других делах. Здесь к делу по заявлению врачей были необоснованно привлечены авторы отзывов (пациенты) при условии, что надлежащим ответчиком по спору являлась только редакция СМИ «ПроДокторов».

Терапевт Кропачева Н.С. из Ижевска обратилась в Октябрьский районный суд г. Ижевска с требованиями к portalу «ПроДокторов», а также к автору отзыва (дочь пациентки) об удалении отзыва.

Определением Верховного Суда Удмуртской Рес-

публики от 01.03.2023 по делу №33-785/2023 (вступило в законную силу) требования, предъявленные к portalу «ПроДокторов» по поводу отзыва, были удовлетворены частично, а в требованиях, предъявленных к автору отзыва, было полностью отказано, в связи с чем, у автора отзыва возникло право на взыскание судебных расходов с врача.

В данном конкретном случае автор отзыва таким правом не воспользовалась, поскольку ее интересы полностью и бесплатно представляли юристы портала «ПроДокторов».

Гематолог Кунст М.А. из Казани обратился в Набережночелнинский городской суд Республики Татарстан с требованиями к portalу «ПроДокторов», а также к автору отзыва (пациентке) об удалении отзыва.

Решением Набережночелнинского городского суда Республики Татарстан от 10.02.2021 по делу №2-16/2021 требования, предъявленные к portalу «ПроДокторов» по поводу отзыва, были удовлетворены частично, а в требованиях, предъявленных к автору отзыва, было полностью отказано, в связи с чем, у автора отзыва возникло право на взыскание судебных расходов с врача.

Определением Верховного Суда Республики Татарстан от 27.05.2021 по делу №33-7980/2021 (вступило в законную силу) решение было отменено полностью и в требованиях было отказано ко всем ответчикам.

Если есть правило о предъявлении требований только к редакции СМИ, в ситуации если сведения размещены в сетевом издании, то почему истцы им пренебрегают? Дело в подсудности.

Если предъявлять иск к редакции СМИ, то направлять его нужно в суд по месту нахождения учредителя СМИ с учетом *ст. 28 ГПК РФ, ст. 35 АПК РФ*. Например, в случае с «ПроДокторов», это Первомайский районный суд г. Краснодара для физических лиц и Арбитражный суд Краснодарского края для юридических лиц. Понятно, что врачу самому или его представителям в таком случае придется ехать в другой город и посещать судебные заседания, а это соответствующие расходы.

Именно поэтому, врачи часто указывают в качестве ответчика автора отзыва (пациента), который, как правило, проживает в одном городе с ними, для своего личного транспортного удобства. Используют истцы в таком случае право, предоставленное *п. 10 ст. 29 ГПК РФ*.

Выбор зависит от Вас — Вам нужно расставить приоритеты и определить что Вам важнее — лично посещать судебные заседания в своем городе и не тратить деньги на перелеты, но потом оплачивать судебные расходы незаконно привлеченному ответчику, или же, все делать по правилам судопроизводства и предъявить иск по месту нахождения учредителя СМИ или иного администратора сайта.

4. Защита с помощью установления факта, имеющего юридическое значение в суде.

Ситуации, когда неизвестен не только автор отзыва, но и владелец Интернет — ресурса, встречаются часто. Сайтов — анонимок, где Вы не увидите выходных данных о владельце, настолько много, что нет никакого смысла в их перечислении.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.