

Научная статья

УДК 347.1

## Проблемы компенсации морального вреда медицинским работникам

*Нина Александровна Новокшионова*

*Челябинский государственный университет, Челябинск, Россия. nina\_novokshonov@mail.ru*

**Аннотация.** В статье рассматриваются особенности компенсации морального вреда медицинским работникам в связи с недостоверными негативными отзывами в сети Интернет. Обосновывается необходимость соблюдения баланса защиты общественного интереса к качеству медицинских услуг и охраны персональных данных врачей, а также их частной жизни. В статье приведены фактические обстоятельства дела, которые суды учитывают при определении размера компенсации морального вреда медицинским работникам.

**Ключевые слова:** компенсация морального вреда, медицинские работники, причинение вреда, деловая репутация, защита персональных данных

**Для цитирования:** Новокшионова Н. А. Проблемы компенсации морального вреда медицинским работникам // Вестник Челябинского государственного университета. Серия: Право. 2023. Т. 8, вып. 2. С. 11—17.

Original article

## Problems of compensation for moral harm to medical workers

*Nina A. Novokshonova*

*Chelyabinsk State University, Chelyabinsk, Russia. nina\_novokshonov@mail.ru*

**Abstract.** The article discusses the specifics of compensation for moral harm to medical workers in connection with unreliable negative reviews on the Internet. The necessity of maintaining a balance of protection of public interest in the quality of medical services and protection of personal data of doctors, as well as their private life, is substantiated. The article presents the factual circumstances of the case, which the courts take into account when determining the amount of compensation for moral harm to medical workers.

**Keywords:** compensation for moral damage, medical workers, causing harm, business reputation, personal data protection.

**For citation:** Novokshonova NA. Problems of compensation for moral harm to medical workers. *Bulletin of Chelyabinsk State University. Series: Law.* 2023;8(2):11-17.

**Введение.** В современном мире репутация специалиста имеет достаточно важное значение. Каждый из нас перед походом к врачу просматривает Интернет с целью выяснить мнения других пациентов о профессиональных и личностных качествах доктора, мнения о клинике, и об их отношении к пациентам. Именно поэтому количество споров о защите чести, достоинства и деловой репутации врачей за последнее время значительно выросло. Профессионалы стали больше ценить свою деловую репутацию, ведь даже один негативный отзыв о клинике или враче может негативно отразиться на доходах. Согласно опросу проведенного агентством «СканМаркет» 66 % респондентов отмечают важность отзывов и рекомендаций при выборе медицинского учреждения. При этом 94 % опрошенных указали, что на выбор медицинского учреждения влияет — доверие к врачу, и только 29 % — известность клиники<sup>1</sup>. В период пандемии мы все осознали

важность профессии врача, и на какой риск он идет, принимая решения по лечению пациента, особенно малоизвестной болезни. В литературе достаточно много времени уделяется анализу проблем компенсации морального вреда пациентам из-за врачебной ошибки [1, с. 31—35]. Но стоит рассмотреть и проблемы компенсации морального вреда самим врачам в результате противоправного поведения пациентов или их родственников. Медицинские работники нуждаются в гражданско-правовой защите, так как гибель и утрата близкого порождает в каждом чувства страха, неуверенности, обиды и даже злобы. И тогда жертвами наших эмоций становятся те, кто сообщил нам о печальном известии. Соблюдение баланса ответственности медицинских работников за свои действия и уверенности в том, что права самого врача будут при необходимости в полной мере защищены должны способствовать тому, что в медицинской про-

<sup>1</sup> Стратегия управления репутацией для медицинского центра или клиники. URL: <https://vc.ru/marketing/588169-strategiya-upravleniya-reputaciey-dlya-meditsinskogo-centra-ili-kliniki> (дата обращения 17.05.2023)

strategiya-upravleniya-reputaciey-dlya-meditsinskogo-centra-ili-kliniki (дата обращения 17.05.2023)

фессии останутся профессионалы своего дела, люди, которым не безразличны жизнь и здоровье пациентов. Вместе с тем следует отметить, что проблемы института компенсации морального вреда связаны с тем, что достаточно сложно оценить степень страдания потерпевшего, а судам при определении его размера применить принцип разумности и добросовестности. Комиссией по вопросам определения размера компенсации морального вреда Ассоциации юристов России был проведен опрос федеральных судей судов общей юрисдикции Российской Федерации о справедливом, по их мнению, размере компенсации при причинении вреда жизни или здоровью. По данным опроса средняя оценка справедливого и достаточного возмещения за моральный вред и страдания потерпевших изменяется от 94 тысяч до 11,5 миллионов рублей в зависимости от вида и обстоятельств дела. При этом по данным Судебного департамента Верховного суда РФ средний размер компенсации морального вреда при причинении ущерба жизни и здоровью человека составляет 81707 рублей 18 копеек<sup>1</sup>. Но проблема не только в том, как определить размер компенсации, но и в том, как доказать кто разместил негативный отзыв в Интернете, что суд примет в качестве доказательств при защите деловой репутации, в каких случаях медицинский работник или его родственники могут требовать компенсации морального вреда. Ответить на эти вопросы можно проанализировав судебную практику.

**1. Оценочные суждения или сообщение о фактах, что рассмотрит суд.** В случае распространения в сети Интернет сведений порочащих честь, достоинства или деловую репутацию можно выделить два способа защиты. Первый, если лицо, распространившее сведения не известно и установить его невозможно, то такие дела рассматриваются в качестве особого производства, с целью установления факта того, что порочащие сведения не соответствуют действительности. Ведь достаточно важно восстановить мнение о репутации клиники или врача в сообществе. Иногда иного способа защитить свои права просто не существует, ведь установить личность нарушителя или доказать его причастность просто невозможно. Второй способ защиты, это исковое производство. В рамках этого спора суд должен установить способ распространения порочащих сведений. Под распространением информации в судебной практике понимают распространение не только традиционным способом, но и размещение в сети Интернет, а также с использованием иных средств телекоммуникационной связи, изложение сведений в служебных характеристиках, публичных выступлениях, заявлениях, адресованных должностным лицам, или сообщение в любой форме хотя бы одному лицу. В соответствии с п.7 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.02.2005

<sup>1</sup> Фаст И. Результаты опроса судей о справедливых размерах компенсаций морального вреда. URL: [https://zakon.ru/blog/2020/2/27/rezultaty\\_oprosa\\_sudej\\_o\\_spravedlivyh\\_razmerah\\_kompensacij\\_moralnogo\\_vreda\\_82239](https://zakon.ru/blog/2020/2/27/rezultaty_oprosa_sudej_o_spravedlivyh_razmerah_kompensacij_moralnogo_vreda_82239) (дата обращения 17.05.2023)

№ 3 «О судебной практике по делам о защите чести и достоинства граждан, а также деловой репутации граждан и юридических лиц» судам следует иметь в виду, что в случае, если не соответствующие действительности порочащие сведения были размещены в сети Интернет на информационном ресурсе, зарегистрированном в установленном законом порядке в качестве средства массовой информации, то при рассмотрении иска о защите чести, достоинства и деловой репутации необходимо руководствоваться нормами, относящимися к средствам массовой информации. Так, в одном из дел М. обратилась в суд с иском к А. и интернет-ресурсу <https://prodoctorov.ru>, на котором был размещен негативный отзыв пациента. Истец просила признать распространенные в отношении нее сведения не соответствующими действительности, порочащими ее честь, достоинство и деловую репутацию, обязать А. опровергнуть данные сведения, а интернет-ресурс удалить эти сведения с сайта, также просила взыскать компенсацию морального вреда с А. в размере 150 000 рублей, а с ресурса — 3 000 000 рублей. Суд первой инстанции сослался на то, что содержащиеся в тексте отзыва высказывания представляют собой субъективное мнение пациента. Апелляционная инстанция согласилась, что негативная информация в отзыве выражена в форме субъективных суждений (мнения-оценки автора отзыва). При этом суд указал, что эмоциональная составляющая мнения автора не влияет на оценку размещенных на сайте сведений, поскольку они могут быть как положительными, так и отрицательными, в том числе и негативными. Так ответчик в своем отзыве написала, что врач отказывалась принимать пациента, заявляла о том, что ее рабочее время закончилось, испортила больничный лист, указав ошибочную дату его закрытия, а также назначила пациенту лекарства вопреки информации о наличии у пациента аллергии. В отзыве также указывается, что истец во время приема вела себя неэтично по отношению к пациенту, нарушала деловую этику. В данном отзыве изложено не только субъективное мнение о работе врача, но изложение о фактах, которые должны быть проверены в судебном заседании. При этом суд не разъяснил истцу право на использования экспертизы в качестве доказательств, при этом апелляционная инстанция, приняв во внимание выводы эксперта АНО «Лаборатория лингвистических исследований и экспертиз», фактически признал необходимость специальных знаний для правильного разрешения настоящего спора. Именно поэтому Верховный суд РФ вернул дело на новое рассмотрение<sup>2</sup>. В свою очередь Верховный суд РФ указал, что 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.

<sup>2</sup> Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации от 28.03.2023 № 5-КГ22-147-К2.

ции. Именно поэтому п. 51 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» указал, могут быть заявлены требования о компенсации морального вреда, причиненного распространением оценочных суждений, мнений, убеждений, суд может удовлетворить его, если суждения, мнения, убеждения ответчика были высказаны в оскорбительной форме, унижающей честь и достоинство истца. При этом следует согласиться с О.С. Иссерс, которая считает, что отзыв в современных условиях цифровизации можно считать отдельным жанром литературы. По ее мнению в редакционной политике сетевых изданий, размещающих отзывы (в частности, о медицинских услугах), необходимо определить этические и коммуникативные нормы, с одной стороны препятствующие злоупотреблениям открытостью интернет-источников, а с другой стороны способствующие осуществлению СМИ своей основной функции. В то же время проблема публикации в сетевых изданиях и на форумах отзывов потребителей заставляет по-новому взглянуть на коммуникативные, этические и юридические нормы публичного общения в Интернете и поставить вопрос о формировании необходимых коммуникативных компетенций пользователей в эпоху цифровизации. [2, с. 72].

**2. Общественный интерес или право на защиту персональных данных: баланс, определяемый судом.** Следует согласиться с мнением Р. З. Симоняна, что в условиях пристального, и к слову сказать, несколько одностороннего внимания правоохранительных органов и общества в целом к медицине, ни государство, ни профессиональное сообщество не может в полной мере обеспечить защиту медицинских работников от необоснованных, торопливых попыток оценки их действий в средствах массовой информации [З. С.91]. В средствах массовой информации могут обсуждаться вопросы профессиональной деятельности отдельных граждан, представляющих общественный интерес, к которым относятся врачи. Конституционный суд РФ в постановлении от 25 мая 2021 г. № 22-П выразил позицию 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 распространение информации о частной жизни лица без его согласия не допускаются<sup>1</sup>. В то же время каждый имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом, провозглашается свобода массовой информации, цензура запрещается. Эти кон-

<sup>1</sup> По делу о проверке конституционности пункта 8 части 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» в связи с жалобой общества с ограниченной ответственностью «МедРейтинг»: Постановление Конституционного Суда РФ от 25.05.2021 № 22-П.

ституционные установления в полной мере относятся к любой информации — независимо от места и способа ее производства, передачи и распространения, включая сведения, размещаемые в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. В условиях развития информационного общества вполне естественно появление в печатных средствах массовой информации и, особенно в сети Интернет публикаций, в которых гражданин идентифицируется посредством указания его персональных данных, высказываются, в том числе негативные суждения о нем, о его деятельности. Это может быть отнесено к неизбежным издержкам свободы информации в демократическом обществе, которая, однако, должна быть уравновешена гарантиями защиты достоинства, чести, доброго имени и деловой репутации, а также запретом дискриминации и унижающего обращения по признаку пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии и убеждений, принадлежности к общественным объединениям или состояния здоровья. Именно поэтому персональные данные медицинского работника (его имя и фамилия, уровень образования и квалификация), публикуемые на интернет-сайте, а равно отзывы о его профессиональной деятельности, размещаемые на сайте пользователями, в качестве исходного положения должны рассматриваться как относящиеся к сведениям о его частной жизни, подлежащей, наравне со свободой слова и свободой информации, конституционной защите. Вместе с тем общественный интерес представляет, в первую очередь, именно достоверная информация. Распространение же недостоверной, не соответствующей действительности информации, способной создать у общественности ложное представление об обсуждаемых вопросах, в частности о профессиональных качествах медицинского работника или о качестве услуг, оказываемых медицинской организацией, такому интересу противоречит. В свою очередь в постановление Конституционного Суда РФ от 9 июля 2013 г. № 18-П указано, что владелец интернет-сайта или уполномоченное им лицо не могут быть безусловно обязаны удалять порочащие гражданина сведения, поскольку они объективно ограничены в возможности определять достоверность информации, размещаемой на сайте третьими лицами, а возложение на них такой проверки означало бы отступление от конституционных гарантий свободы слова. Недостоверность таких сведений должна быть установлена судебным решением<sup>2</sup>. Кроме этого следует обратить внимание, что редакция средства массовой информации, зарегистрированного в форме сетевого издания, обязано строить свою редакционную политику посредством организационно-технических форм предварительного редак-

<sup>2</sup> 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: Постановление Конституционного Суда РФ от 09.07.2013 № 18-П.

ционного контроля за содержанием комментариев третьих лиц (премодерация) либо посредством мониторинга размещенных комментариев, оперативно осуществляемого вне зависимости от поступления соответствующих обращений. Это должно воспрепятствовать наличию на сайте очевидно противоправных суждений пользователей в адрес медицинского работника. Модерации должны подлежать и комментарии. На период проверки можно ограничить доступ или указать на спорный характер информации для интернет-пользователей. Кроме этого медицинский работник имеет право на ответ, чтобы защитить свои права. В другом деле врач обратилась в суд с иском к Интернет-ресурсу о возложении обязанности прекратить обработку ее персональных данных и удалить с сайта [prodoctorov.ru](http://prodoctorov.ru) свой профиль, содержащий, в том числе ее персональные данные, и взыскать компенсацию морального вреда в размере 150 000 рублей<sup>1</sup>. На ресурсе был размещен профиль с ее именем, место работы и должности. Пользователи ресурса, в том числе и анонимные, оставляли негативные отзывы о работе врача. По мнению истца, действия интернет-ресурса, разместившие ее профиль без ее согласия нарушают ее право на частную жизнь. Суд установил, что персональные данные о каждом из врачей профиля на сайте взяты с общедоступных с сайтов лечебных учреждений Российской Федерации. В соответствии со ст. 152.2 ГК РФ не допускаются без согласия гражданина сбор, хранение, распространение и использование любой информации о его частной жизни, в частности сведений о его происхождении, о месте его пребывания или жительства, о личной и семейной жизни. Однако если сбор, хранение, распространение и использование информации о частной жизни гражданина в государственных, общественных или иных публичных интересах, а также в случаях, если информация о частной жизни гражданина ранее стала общедоступной либо была раскрыта самим гражданином или по его воле это не является нарушением правил. Как следует из практики тот факт, что сведения о частной жизни и персональные данные получены из открытых источников, само по себе не лишает гражданина права на защиту частной жизни и защиту своих персональных данных. Таким образом, право на защиту частной жизни, включающее защиту персональных данных, и право на свободу поиска, передачи и распространения информации, включая свободу средств массовой информации, могут являться конкурирующими правами. Соответственно возникает проблема разрешения данной коллизии. При этом несомненно, что реализация права на свободу слова и распространение информации, включая журналистскую деятельность, должна учитывать право на защиту частной жизни. Объем, а также способ сбора и рас-

<sup>1</sup> Постановление Конституционного Суда РФ от 25.05.2021 № 22-П «По делу о проверке конституционности пункта 8 части 1 статьи 6 Федерального закона «О персональных данных» в связи с жалобой общества с ограниченной ответственностью «МедРейтинг».

пространения информации о частной жизни, включая объем персональных данных, должны соответствовать общественной потребности в данной информации, а также правомерной цели ее сбора и распространения. Что можно использовать в качестве критерия разрешенного вмешательства в частную жизнь, это обсуждение вопросов, представляющих интерес для общества, степень известности человека, предмет информационного сообщения, предыдущее поведение лица, интересы которого были затронуты, содержание, форма и последствия опубликованных сведений, способ получения информации, достоверность информации. П.25 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 15 июня 2010 г. № 16 «О практике применения судами Закона Российской Федерации «О средствах массовой информации» разъяснено, что к общественным интересам следует относить не любой интерес, проявляемый аудиторией, а, например, потребность общества в обнаружении и раскрытии угрозы демократическому правовому государству и гражданскому обществу, общественной безопасности, окружающей среде. Медицинскую деятельность можно отнести к деятельности, которая имеет общественную значимость, именно поэтому информация о квалификации врача подлежит раскрытию в силу закона. Можно сделать вывод, что в обществе существует потребность в обсуждении качества оказания медицинских услуг, включая сбор отзывов пациентов о качестве оказанной им медицинской помощи и опубликование этих сведений. Однако вопрос в том, можно ли считать каждого врача публичной фигурой. В п. 44 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 г. № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» разъяснено, что общественная значимость — это деятельность лица, занимающая государственную или муниципальную должность, играющие существенную роль в общественной жизни в сфере политики, экономики, искусства, спорта или любой иной области. Истица выдвинула интересные аргументы в деле, она указала, что комментарии о ней, привлек к ней излишнее внимание, спровоцировал сбор негативной информации о ней, которая распространялась ответчиком в необработанном виде и без какой-либо предварительной проверки. По ее мнению, данное интернет-издание является по существу справочником, каталогом врачей, из которого она вправе требовать удаления персональных данных на основании ст. 8 Закона о персональных данных. Ответчик в свою очередь указывает, что ресурс требовал подтверждения факта оказания медицинской помощи (например, талоном на прием, записи врача). После обращения ответчик провел проверку, а требование истца это желанием скрыть свои ошибки и недостатки в профессиональной деятельности. Вместе с тем, следует учитывать специфику медицинской деятельности, ведь врач не может надлежащим образом отреа-

гировать на отзыв, так как он связан с врачебной тайной.

**3. Что суд учитывает при определении размера компенсации морального вреда.** При определении размера компенсации морального вреда суд определяет общие правила, к которым относятся конкретные действия или бездействие причинителя вреда по нарушению личных неимущественных прав, имеется ли причинная связь между действиями (бездействием) причинителя вреда и наступившими негативными последствиями, форму и степень вины причинителя вреда и полноту мер, принятых им для снижения (исключения) вреда. Также необходимо обращать внимание на индивидуальные особенности потерпевшего, влияющими на размер компенсации морального вреда. Как указано в п. 52 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» по делам о защите деловой репутации гражданина судам следует принимать во внимание, содержание порочащих сведений и их тяжесть в общественном сознании, способ и длительность распространения недостоверных сведений, степень их влияния на формирование негативного общественного мнения о лице, которому причинен вред, то насколько его достоинство, социальное положение или деловая репутация при этом были затронуты, нравственные и физические страдания истца, другие отрицательные для него последствия, личность истца, его общественное положение, занимаемую должность, индивидуальные особенности (например, состояние здоровья).

В ситуации компенсации морального вреда, причиненного родственникам смертью медицинского работника, суд учитывает тяжесть нравственных страданий, иные заслуживающие внимания фактические обстоятельства дела (например, характер родственных связей между потерпевшим и истцом, расстройство здоровья, степень стойкости утраты трудоспособности, необходимостью амбулаторного или стационарного лечения потерпевшего, сохранением либо утратой возможности ведения прежнего образа жизни). Помогая пациентам медицинские работники несут риск возникновения и развития профессионального заболевания. Тема не новая, но после пандемии, она показала проблему в новом свете. У медицинского работника есть семья, дети, есть то, кто любит и ждет их дома после тяжелой смены. И эти люди тяжело переживают смерть или инвалидность близкого человека, особенно, когда это напрямую связано с выполнением ими своих профессиональных обязанностей. В одном из дел, сын обратился с иском к больнице в связи со смертью его матери. Он просил взыскать компенсацию морального вреда в размере 1500000 руб., возмещение расходов по оплате услуг представителя и возмещение расходов по уплате государственной пошлины. Как следует из обстоятельств дела мать истца работала в больнице лаборантом, в том числе в так называемой

красной зоне. В результате синдрома респираторного расстройства (дистресса) у взрослого, вызванного COVID-19, вирус был идентифицирован, она скончалась. Истец требовал факта установления смерти в результате профессионального заболевания. На основании ч. 4 ст. 63 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» экспертиза связи заболевания с профессией проводится специализированной медицинской организацией в целях установления причинно-следственной связи заболевания с профессиональной деятельностью. По результатам экспертизы связи заболевания с профессией выносится медицинское заключение о наличии или об отсутствии профессионального заболевания. Под хроническим профессиональным заболеванием (отравлением) понимается заболевание, являющееся результатом длительного воздействия на работника вредного производственного фактора (факторов), повлекшее временную или стойкую утрату профессиональной трудоспособности. В ст. 219 ТК РФ закреплено право работника на труд в условиях, отвечающих требованиям охраны труда, гарантируя его обязательным социальным страхованием от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний в соответствии с федеральным законом. Судом установлено, что мать истца работала врачом-лаборантом в больнице, в течение всей рабочей смены длительно (8 месяцев) выполняла свои профессиональные обязанности. Согласно медицинскому заключению скончалась в результате двусторонней субтотальной пневмонии, данное заболевание является профессиональным. Судом также установлено, что условия труда врача не соответствовали требованиям: Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»; а также Санитарно — эпидемиологическим правилам «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)». С учетом всех обстоятельств дела, учитывая, что истец утратил близкого ему человека, с которым имел тесную связь, считал мать всей своей семьей, то обстоятельство, что после смерти матери был вынужден добиваться проведения расследования смерти матери и постановки правильного диагноза, получал незаконные отказы в ознакомлении с медицинской документацией по лечению его матери, суд возложил на ответчика обязанность по компенсации истцу морального вреда в связи с утратой близкого человека в размере 800000 рублей<sup>1</sup>. В соответствии с п. 47 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда» при определении размера компенсации морального вреда вследствие профессионального заболевания необходимо учитывать степени вины работодателя в причинении вреда здоровью работника. Вместе с тем следует учитывать, что в отношениях пациент — медицинская ор-

<sup>1</sup> Апелляционное определение Свердловского областного суда от 02.12.2022 по делу № 33-18341/2022.

ганизация, слабой стороной является пациент, именно поэтому на медицинскую организацию возлагается не только бремя доказывания отсутствия своей вины, но и бремя доказывания правомерности тех или иных действий (бездействия), которые повлекли возникновение морального вреда. Однако в отношении пациент — врач, субъекты равноправны и каждая из сторон должна нести бремя доказывания в равной мере.

### Выводы

Следует создать систему защиты прав и интересов медицинского работника в системе здравоохранения. В ситуации распространения в отношении врача порочащих сведений о его профессиональных и личностных качествах медицинское учреждение должно осуществлять реальную и активную помощь своему работнику, так как это не только проблема специалиста, но и репутация самого медицинского учреждения, а в некоторых случаях и репутация публично-правового образования, когда речь идет о медицинском туризме и крупных медицинских центрах. Во многих случаях врач просто не решается отстаивать свои права, так как считает это не реальной задачей, в свою очередь медицинское учреждение, которое обладает большим административным аппаратом, штатом сотрудников, в том числе юристов, вполне может оказать необходимую юридическую помощь своему сотруднику. При рассмотрении дела суд не может давать оценку субъективным суждениям пациентов, высказанных в отзывах и жалобах, если они не носят уничижительный или оскорбительный характер. Ведь каждый из нас имеет право высказать собственное мнение о качестве оказанной нам медицинской услуги. Вместе с тем, если наряду с оценочным мнением, сообщается о реальных событиях и фактах, то суд должен дать им объективную оценку. При этом суд должен оценивать как организован труд

медицинских работников, возможно конфликт — это результат просчетов в организации медицинской помощи в лечебном учреждении. В ситуации, когда информация размещается на интернет-ресурсах, имеющих статус средств массовой информации в обязательном порядке должна осуществляться модерация сообщений, а если размещение отзыва осуществляется анонимно и от медработника поступила жалоба, отзыв должен быть заблокирован до рассмотрения жалобы. Вместе с тем интернет-ресурс должен осуществлять проверку достоверности негативного отзыва и без жалобы, не допуская некорректные оскорбительные выражения. Так как вопрос качества оказания медицинской услуги и личностные качества медицинского работника имеют общественный характер, то достоверные отзывы, которые формируют мнение о том или ином специалисте, подлежат публичному размещению. Однако следует различать статус публичного лица и лица, который осуществляет общественно значимую функцию, так как в первом случае границы вмешательства в частную жизнь должны быть более широкими, чем во втором. В данном случае интерес у общества вызываю профессиональные качества медицинского работника. В ситуации, если суд признает действия пациента или его родственников противоправными, суд должен при определении размера компенсации морального вреда учитывать известность ресурса; количество просмотров; время размещения отзыва на ресурсе; меры, применяемые ресурсом для предотвращения нарушения. В ситуации констатации профессионального заболевания у медицинского работника моральный вред должен презюмироваться. В этом случае при определении размера морального вреда необходимо учитывать степень родства, длительность работы, поведение медицинской организации в ситуации выявления профессионального заболевания.

*Выполнено в соответствии с грантом ФПНИ ФГБОУ ВО «ЧелГУ»*

### Список литературы

1. Ветров Д. М., Решетникова Ю. Ю. Проблемы определения размера денежной компенсации морального вреда при оказании медицинских услуг ненадлежащего качества // Вестник Челябинского государственного университета. Серия: Право. 2023. Т. 8, № 1. С. 31—35.
2. Иссерс О. С. Отзывы о медицинских услугах и их конфликтогенный потенциал в эпоху цифровизации // Вестник Волгоградского государственного университета. Серия 2. Языкознание. 2022. Т. 21, № 3. 66—76.
3. Симонян Р. З. О необходимости законодательного обеспечения чести, достоинства и деловой репутации медицинских работников от неправомерных нападок средств массовой информации // Международный научно-исследовательский журнал. 2019. № 5 (83). С. 88—91.

### References

1. Vetrov D.M., Reshetnikova Yu.Yu. Problems of determining the amount of monetary compensation for moral damage in the provision of medical services of inadequate quality. *Bulletin of Chelyabinsk State University. Series: Law*. 2023;8(1):31-35. (In Russ.).
2. Issers O.S. Feedback on Medical Services and Their Conflictogenic Potential in the Era of Digitalization. *Vestnik Volgogradskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya 2. Yazykoznanie* [Science Journal of Volgograd State University. Linguistics]. 2022;21(3):66-76. (In Russ.).
3. Simonyan R.Z. On the need to legislatively ensure the honor, dignity and business reputation of medical workers from unlawful attacks by the media. *International Research Journal*. 2019;(5):88-91. (In Russ.).

**Информация об авторах**

**Новокшонова Н. А.** — кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры гражданского права и процесса Института права. *nina\_novokshonov@mail.ru*

**Information about the author**

**Novokshonova N. A.** — Candidate of Legal Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Civil Law and Process of the Institute of Law. *nina\_novokshonov@mail.ru*

---

---

*Статья поступила в редакцию 21.05.2023; одобрена после рецензирования 23.05.2023; принята к публикации 23.05.2023.*

*The article was submitted 21.05.2023; approved after reviewing 23.05.2023; accepted for publication 23.05.2023.*

---

---

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

The author declares no conflicts of interests.