

*Соболева Мария Евгеньевна*

*Главный юрист-консульт*

*ООО «МедБизнесСервис»*

*г. Москва*

## **ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, КАК ЭЛЕМЕНТ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

***Аннотация:** В статье рассматриваются вопросы нормативного регулирования и практического использования системы отзывов потребителей на оказанные медицинские услуги, размещаемые на сайте медицинской организации и других сервисов отзывов в сфере медицины. Анализируется оценочный характер размещаемой в отзыве информации и трудности в доказывании и защите конкретными врачами, и медицинской организацией, в частности, своих интересов в суде по защите чести и достоинства.*

***Ключевые слова:** отзыв потребителя, сайт медицинской организации.*

***Abstract:** The article discusses the issues of regulatory regulation and practical use of the system of consumer reviews of medical services provided, posted on the website of a medical organization and other services of reviews in the field of medicine. The evaluative nature of the information posted in the review and the difficulties in proving and defending by specific doctors and medical organizations, in particular, their interests in the court for the protection of honor and dignity are analyzed.*

***Key words:** consumer feedback, website of a medical organization.*

Уровень качества, определяется ценностью и пригодностью для дальнейшего использования. Отзывы потребителей являются своеобразным лакмусом, показывающим характер отношения потребителей к сфере медицинских услуг. В соответствии с Положениями Приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (вместе с "Информацией, предоставляемой медицинскими организациями, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями") на официальных сайтах медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") одним из видов размещаемой информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, **является информация об отзывах потребителей услуг** (подпункт 12) [6].

**Таблица 1**

**Примеры «Ссылки на разделы сайтов медицинских организаций  
«Об отзывах потребителей»**

<b>Частный сектор</b>	
МЕДСИ, режим доступа: <a href="https://medsi.ru/about/medsi/goryachaya-liniya/">https://medsi.ru/about/medsi/goryachaya-liniya/</a>	Раздел «Единая Горячая линия МЕДСИ», можно оставить отзыв о враче, составить претензию о качестве сервиса, заявить о факте мошенничества или коррупции»
MEDPRIME (многопрофильная клиника), режим доступа: <a href="https://medprime-clinic.ru/ostavit-otzyv/">https://medprime-clinic.ru/ostavit-otzyv/</a>	«Если вам понравилось у нас в клинике, вы можете оставить отзыв о нас либо о специалисте»
Моя Клиника, режим доступа: <a href="https://myclinic.ru/otzyvy/">https://myclinic.ru/otzyvy/</a>	«Уважаемые пациенты, нам важно ваше мнение. Здесь вы можете прочитать или оставить свой отзыв о наших клиниках и врачах»
Альфа-Центр Здоровья, режим доступа: <a href="https://samara.alfazdrav.ru/reviews/">https://samara.alfazdrav.ru/reviews/</a>	
Поликлиника Вирмед, режим доступа <a href="https://virmedtula.ru/ugolok-potrebatelya/otzyvy-i-predlozheniya/">https://virmedtula.ru/ugolok-potrebatelya/otzyvy-i-predlozheniya/</a>	«Мы стремимся оказывать качественные услуги с высоким уровнем сервиса. Мы благодарны нашим пациентам за оказанное доверие и положительные отзывы о совместной работе».
Клиника «Садко», режим доступа: <a href="https://sadmokomed.ru/faq">https://sadmokomed.ru/faq</a>	<b>Извлечение</b> «Ни одно из ваших сообщений не осталось без внимания. На ваши вопросы (кроме меня) отвечали доктора, управляющие, администраторы, директора клиник. Вы благодарили нас, и мы искренне радовались, вы спрашивали — мы отвечали, вы просили совета — мы искали правильный выход вместе с вами! Особенно мы хотим поблагодарить тех наших пациентов, которые честно признавались, когда были недовольны нашей работой. Спасибо вам за то, что вы писали именно нам, а не уходили, затаив

	обиду или непонимание. Спасибо, что обращались именно к нам за профессиональной трактовкой ситуации. Потому что в медицине нет места кулуарным мнениям и «свободным высказываниям». Есть только индивидуальный подход и профессиональная медицинская оценка. Мы все так же открыты к общению.
<b>Государственный сектор</b>	
Городская Клиническая Больница им. А.К. Ерамишанцева, режим доступа <a href="https://gkbe.ru/reviews/">https://gkbe.ru/reviews/</a>	«Вы можете оставить отзыв об отделении, враче или больнице в целом. Ваш отзыв будет опубликован сразу же после проверки модераторами. <b>Отзывы без указания ФИО полностью, в том числе с сокращениями - не публикуются!</b> »
ФГБУ «НМИЦ им. В.А. Алмазова» МЗ РФ режим доступа <a href="http://www.almazovcentre.ru/?page_id=1486">http://www.almazovcentre.ru/?page_id=1486</a>	«В этом разделе вы можете ознакомиться с отзывами наших пациентов о Центре. Нам очень важно знать ваше мнение. Вы можете <b>оставить свой отзыв</b> о работе врачей и других сотрудников».
Калужская областная клиническая больница, режим доступа <a href="https://kokb40.ru/otzyvy/">https://kokb40.ru/otzyvy/</a>	«Поделитесь с нами своими предложениями или оставьте отзыв о работе больницы»
ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница», режим доступа: <a href="https://pkkb.perm.ru/reviews/">https://pkkb.perm.ru/reviews/</a>	«Отзывы потребителей медицинских услуг ГБУЗ ПК «Пермская краевая клиническая больница» (вопросы и ответы)».
ОГБУЗ Клиническая больница № 1 режим доступа: <a href="https://smol-kb1.ru/comments/">https://smol-kb1.ru/comments/</a>	«Отзывы пациентов»

Во всех случаях заполнение имени отправителя обязательно, анонимные отзывы не принимаются и не публикуются. Но нет гарантии, что потребитель, оставляющий отзыв, указывает реальные сведения.

Минздрав РФ разместил [5] интерактивную анкету по «Независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями».

Анкетированию подлежат медицинские организации, участвующие в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Оцениваются следующие критерии:

- открытость и доступность информации о медицинской организации;
- комфортность условий предоставления медицинских услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления медицинской услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников медицинской организации;
- удовлетворенность оказанными услугами.

Указанные критерии построены на субъективной оценке заполняющих анкеты респондентов. Ответы не всегда можно рассматривать как предоставление объективной информации, так как не у всех развит социальный интеллект, как умение правильно интерпретировать поступки окружающих в конкретной социальной ситуации, а в данном случае: прием пациента в медицинской организации. Высказывания в отзывах могут носить импульсивный характер, «по горячим следам».

Оценочные характеристики размещенные в отзыве, трудно отграничить от фактов и признать содержащуюся в нем информацию, как порочащую.

В отзывах должны иметь место утверждения о фактах, **соответствие действительности которых можно проверить**, а оценочные суждения, мнения, убеждения не являются предметом судебной защиты в порядке ст. 152 ГК РФ, поскольку, являясь выражением субъективного мнения и взглядов ответчика, не могут быть проверены на предмет соответствия их действительности (абз. 3 п. 9 Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 3) [3].

О том, что слова человека – не утверждение о фактах, а оценочное суждение, могут свидетельствовать 6 признаков:

1. Субъективность: думаю, по-моему, мне кажется, на мой взгляд, скорее всего, мне показалось, как я понял, насколько могу судить, похоже, вероятно, будто и т.д. Например: «Я считаю, что врач поставил мне неправильный диагноз».

2. Наречия меры и степени: удивительно, совершенно, гораздо, слишком, абсолютно, чересчур, крайне, совсем, еле-еле, чуть-чуть, слегка и т.д. Например: «Врач оказался крайне некомпетентным».

3. Рассуждения: это все равно что, поэтому, потому что, следовательно, наконец и т.д. Например: «Следовательно, лечение это можно назвать не иначе как врачебной ошибкой».

4. Будущее время. Например: «Уверен, они и дальше будут назначать бесполезные лекарства».

5. Вопросительные предложения и риторические вопросы. Например: «Кто из нас давал клятву Гиппократу?»

6. Категория состояния: досадно, обидно, жалко, горько, больно, страшно, противно и т.д. Например: «Об этом даже вспоминать больно» [2].

### **Общие рекомендации по работе с негативными отзывами**

1. Негативные отзывы не нужно удалять. Как правило, пользователи форумов и социальных сетей могут быстро раскусить такие действия администрации ресурса. Ведь если страница с отзывами пестрит только положительными мнениями, то тут явно что-то не так. Таким обсуждениям доверять не будут, а возможно и подумают о том, что клиника скрывает какие-либо фатальные недостатки.

2. Негативный отзыв, на который не ответили – это потерянный клиент. Поэтому отвечать на такие отзывы необходимо всегда и в независимости от причины негатива со стороны человека. К тому же, даже нескольких негативных комментариев хватает, чтобы потерять дополнительно множество клиентов, которые эти отзывы увидят. Вдобавок к этому, некоторым людям просто нужно внимание и понимание того, что вам «не все равно». Иногда

даже небольшой личной беседы может хватить, чтобы урегулировать конфликт.

3. Отвечая на отзывы необходимо быть терпеливым и понимающим. Ваш клиент может многого не знать и не понимать в вашей сфере деятельности. Поэтому нужно все ему разъяснить доступным языком. Возможно тогда, причина его негатива будет устранена и он снова станет вашим преданным клиентом.

4. Иногда более выигрышным вариантом становится общение с клиентом не на общем форуме или в обсуждении, а через личные сообщения или электронную почту. Такой способ общения покажет вашему клиенту насколько важно его мнение о вашей клинике. К тому же личное общение намного эффективнее переписки у всех на виду – в ваше общение никто не вклинится, а ваши сообщения будут с большой вероятностью прочитаны человеком, даже если на форум он больше не заходил.

5. Постарайтесь урегулировать проблему, ища средства для компенсации причиненных вашему клиенту неудобств. Например, можно предложить скидку на следующую услугу или дать сертификат.

6. Если при личной переписке становится ясно, что проблема человека решена, можно попросить его удалить негативный комментарий. Обычно такие люди с легкостью это делают, ведь вы уделили им время и разобрались с проблемой. Либо можно ответить на изначальный пост человека с описанием проблемы и выражением своей радости по поводу того, что проблема решена.

7. Самой суровой мерой борьбы с негативными комментариями может являться бан или удаление. Применяться он может исключительно к неадекватным комментаторам, которые никак не реагируют на ваши попытки урегулировать конфликт и приходят на форумы только ради того, чтобы поспорить. Такие же меры должны приниматься к комментаторам, нарушающим общие правила форумов и соцсетей – постыщие оскорбительные

сообщения или угрозы в адрес ваших подписчиков или сотрудников фирмы. Сообщество будет вам за это благодарно [4].

Медицинская организация может разработать ЛНА об обработке поступающих отзывов, размещаемых как на сайте самой медицинской организации, так как на других отзывах в сфере медицинской деятельности.

Сложность доказывания подкрепляется практикой судов. Показательными, выигранными ресурсом «ПроДокторов», являются ссылки на судебные кейсы, размещенные в разделе «Битва за отзывы» (режим доступа <https://prodoctorov.ru/info/legal-case/>).

Несмотря на существующую конфликтность в сфере здравоохранения, по данным ВЦИОМ: каждый второй среди тех, кто имеет опыт обращения в бюджетные медицинские учреждения, за последний год, остался доволен оказанной медицинской помощью – 49%. Это выше в сравнении с данными 2019-2020гг. Недовольны полученной медицинской помощью 23%, еще 27% отметили, что довольны отчасти [1].

Отзыв – как элемент паззла, по оценке качества оказания медицинских услуг, является одним из регуляторов положительного или отрицательного реноме медицинской организации на рынке. Медицинской организации необходимо отслеживать информацию по отзывам в интернет пространстве, соблюдая консенсус между интересами потребителя и медицинской организации.

### **Литература:**

1. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) представляет данные исследования об отношении россиян к медицине в России, режим доступа: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/gosudarstvennaja-medicina-v-pogone-za-kachestvom>, дата обращения 20 декабря 2022 г.



2. Защита деловой репутации медицинского учреждения, АГ-Эксперт, режим доступа <https://www.advgazeta.ru/ag-expert/advices/zashchita-delovoy-reputatsii-meditsinskogo-uchrezhdeniya/>, дата обращения 19 декабря 2022 г.

3. Информационная база 145697, система Консультант плюс, режим доступа:

<https://online3.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=jtOQXQTeQZnZEYgv&cacheid=0D0284FD002CDD9317B1BC52C2D99C97&mode=splus&rnd=uFqt0g&base=QUEST&n=145697#pvbRXQTYwflk9N25> дата обращения 19.12.2022 г.

4. Как клинике работать с негативными отзывами пациентов, режим доступа <http://symmetria-med.ru/blog/kak-klinike-rabotat-s-negativnymi-otzyvami-patsientov.html>, дата обращения 19.12.2022 г.

5. Независимая оценка качества условий оказания услуг медицинскими организациями, режим доступа:

<https://minzdrav.gov.ru/open/supervision/format> дата обращения 19 декабря 2022 г.

6. Приказ Минздрава России от 30.12.2014 № 956н "Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями.....» режим доступа:

<https://online3.consultant.ru/cgi/online.cgi?req=doc&ts=V79SXQTV8wwncRY6&cacheid=3C8EE59C10612ADB67BF41545E0D6F5A&mode=splus&rnd=uFqt0g&base=LAW&n=137853&dst=1000000001#Y3ASXQTK3coBIG2c> //

Справочно-правовая система Консультант плюс, дата обращения 16 декабря 2022 г.