

Защита профессиональной репутации

Шаг 1. Отличайте клевету, неуважение и оценочное суждение

Прежде чем атаковать юридически, нужно понять, с чем именно вы столкнулись. От этого зависит, куда идти — в полицию или сразу в суд.

Клевета (ст. 73-3 КоАП РК): Пациент утверждает конкретный ложный факт.

Пример из жизни: Пациент пишет в Instagram-паблике города: «Врач Ахметов вчера на дежурстве был пьян, требовал у меня 50 тысяч тенге как взятку, иначе отказывался оперировать». Если вы были трезвы и денег не брали — это чистая клевета.

Неуважение к медработнику (ст. 80-1 КоАП РК): Пациент не врет про факты, а просто унижает вас, используя брань или агрессивные действия при исполнении вами обязанностей (как лично, так и в сети).

Пример из жизни: На приеме пациент орет: «Ты чурбан, коновал, купил дипломов, ублюдок, я тебя уничтожу!» или пишет это в комментариях.

Оценочное суждение (Не наказуемо): Субъективное мнение человека, которое невозможно проверить на «правду/ложь».

Пример из жизни: «Мне не понравился этот доктор. Грубый, невнимательный, лечение не помогло». К сожалению, за такое привлечь нельзя — это личное восприятие гражданина. Если отзыв пограничный, судом назначается **судебно-лингвистическая экспертиза**.

Шаг 2. Фиксация доказательств

Нужно собирать доказательства, без этого дело будет проиграно.

Если конфликт происходит прямо сейчас в медицинской организации:

Включите диктофон или видеозапись на телефоне.

Закон РК разрешает записывать разговор, если вы являетесь его непосредственным участником. Спокойно и громко скажите на камеру: «Для фиксации правонарушения и защиты своих прав я веду видеозапись». Часто одна эта фраза мгновенно отрезвляет агрессора.

Призовите свидетелей. Позовите коллег, старшую медсестру или заведующего отделением, можно даже другого пациента.

Вызовите службу безопасности больницы и полицию (102). Требуйте составления протокола на месте.

Если вас очерняют в социальных сетях (Instagram, Facebook, TikTok, WhatsApp-чаты):

Сделайте качественные скриншоты. На скриншоте должно быть четко видно: дата, время, ссылка (URL-адрес) страницы, аватар и имя (никнейм) автора. Снимите экран на видео с другого телефона, листая комментарии.

Заверьте скрины у нотариуса. Это критически важно! Пациент может испугаться и удалить пост через час. Нотариус составляет специальный документ — *Протокол осмотра интернет-страницы*. С этим документом в суде пациент уже не сможет сказать «это не я писал, это фотошоп».

Шаг 3. Алгоритм действий: Пошаговая инструкция

Сценарий А. Пациент может понести ответственность за клевету и хамство (Административный путь)

Если есть факт распространения заведомо ложных сведений (ст. 73-3 КоАП) или нецензурной брани/неуважения (ст. 80-1 КоАП).

Пишите заявление в полицию (участковому инспектору по месту совершения правонарушения или по месту жительства нарушителя, если это интернет).

Нужно предоставить: Нотариальные скриншоты, аудио/видеозаписи, письменные объяснительные коллег-свидетелей.

Полиция составляет протокол и передает дело в Административный суд. Пациент получает штраф либо возможен арест на срок от 10 суток..

Сценарий Б. Очистить имя и взыскать деньги за ущерб репутации

Если вам нужно, чтобы пациент официально удалил грязь, написал опровержение и выплатил вам компенсацию.

Действие 1 (Досудебное): Направьте пациенту (или владельцу паблика, где вышел пост) письменную Претензию с требованием удалить публикацию и опубликовать опровержение в течение 3 дней.

Действие 2 (Судебное): Если претензию проигнорировали, подавайте иск в Гражданский суд «*О защите чести, достоинства и деловой репутации*».

Как истец (врач), вы должны доказать в суде всего два факта:

1. Что сведения были действительно распространены (показали нотариальный скриншот);
2. Что они портят вашу репутацию.

После этого бремя доказывания автоматически переходит на пациента! **Он сам обязан доказать суду, что его слова — это правда.** Если он написал «врач вымогал деньги», пускай показывает квитанции или видеозапись вымогательства. Не сможет доказать — дело им проиграно.

Суд обяжет пациента выпустить официальное опровержение тем же способом (например, постом в том же аккаунте Instagram) и присудит выплатить вам компенсацию морального вреда.