

ИНСТРУКЦИЯ НА СЛУЧАЙ

РЕВИЗОРРО



Алёна Барсова - юрист на стороне врачей
+7(911)224-79-84

Инструкция на случай Ревизорро. Часть 1

Что делать, если пришли:

1. Разберитесь, кто пришёл

Откопируйте (сфотографируйте) документы, вы забудете имена и фамилии, если не сделаете этого.

Не надо сразу звонить директору, не понимая, кто пришёл: Елена Летучая или пьяный сосед Вася. Звоните только после сбора информации и её осознания:)

2. Убедитесь, что камеры включены и работают, видеозапись вам точно пригодится;

3. [Только после пунктов 1 и 2] Сообщите о визите руководителю. Позвоните и скажите по скрипту следующее: во столько-то в клинику пришло столько-то человек, телеканал такой-то, журналисты, фамилии какие-то, в клинике администраторы, врачи, пациенты, прием ведётся. Всё.

4. Не оправдывайтесь, не комментируйте, не шутите, юмор не будет воспринят.

5. На камеру несколько раз скажите: "Чем вам помочь?" Все зрители запомнят только эту фразу, её прекрасно фиксирует человеческий мозг.

6. Спокойно, не суется, без челночного бега и прыжков в длину, уберите карты пациентов и мед. документацию с открытых поверхностей. Убирайте от камеры всё, что содержит имена пациентов.

7. Не используйте обценную лексику. Не перечисляйте названия животных. Не создавайте дополнительных рисков, Оскорбление никто не отменял.

Статья 5.61. «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ

1. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной или иной противоречащей общепринятым нормам морали и нравственности форме - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от ста тысяч до двухсот тысяч рублей.

2. Оскорбление, содержащееся в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации либо совершенное публично с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, включая сеть "Интернет", или в отношении нескольких лиц, в том числе индивидуально не определенных, - влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей; на должностных лиц - от пятидесяти тысяч до ста тысяч рублей; на юридических лиц - от двухсот тысяч до семисот тысяч рублей.

Инструкция на случай Ревизорро. Часть 1

8. Не трогайте камеру, оборудование, съёмочную группу. Швабрами не выгоняйте!). Во-первых, это бесполезно - не уйдут, пока не отснимут материал. Во-вторых, журналисты неоднократно ходили "снимать побои" и дальше уже была совсем другая история для юристов. Вы удивитесь, но журналистские расследования и общественный контроль всё ещё существуют.

9. Посмотрите на всё происходящее, как на цирковое представление. Со стороны. Ибо всё это иначе, чем цирком не назовёшь.

10. Вы удивитесь, но мы не можем рассказывать журналистам об удивительных приключениях пациента в клинике.

Вот, смотрите: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 04.08.2026) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Статья 13. Соблюдение врачебной тайны

1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

2. Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти человека, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей. А ещё есть законодательство о персональных данных.

Вы удивитесь, но даже факт обращения в клинику является врачебной тайной.

11. Единственное, что можем сказать блогерам и журналистам мы, скованные законодательством о врачебной тайне и персональных данных: пожалуйста, прекратите так себя вести, всё, что происходит, является ярчайшим проявлением неуважения к медицине и врачам. Вы в медицинской организации, пожалуйста, ведите себя адекватно.

12. Обязательно зафиксируйте происходящее. Ещё раз убедитесь, что камеры работают. Вызывайте полицию, если блогеры/журналисты пытаются проникнуть в закрытые помещения, кабинеты, где идёт приём, помещения для уборки или стерилизации.

После инцидента пройдите по клинике, сфотографируйте ущерб, вызовите полицию, если что-то сломали, не надо это терпеть. В этот же день соберитесь на совещание, вспомните, были ли оскорбления и другие значимые факты. Запишите всё в ИИ или составьте minutes со встречи.

13. Успокойте коллектив. Позвоните каждому и найдите хорошие слова, чтобы выразить поддержку. Не кричите, все и так в стрессе.

14. Не унывайте, ничего не бойтесь. Обратитесь за консультацией к специалисту по PR и обязательно к юристу. Пиарщики не знают, насколько строго действующее законодательство регулирует работу врача и клиники. Не ставьте себя в ситуацию, когда придется удалять посты по всему интернету.

Инструкция на случай Ревизорро. Часть 2

1. Не пишите персоналу положения и инструкции, как работать с журналистами на 3 листа. Мы в России, здесь никто не читает инструкции.

Повесьте за стойкой ресепшен алгоритм действий из части 1. Хотите, сократите его.

2. Нужно тренировать людей, отрепетировать ситуацию прямо в клинике. Чтобы работали с телом. Соберите администраторов и организуйте приход блогеров или журналистов понарошку. Отработайте всю последовательность действий и коммуникацию с каждым. Блогеры везде. Я консультирую по клинике в месяц по визитам этих трэш-стриммеров. Поставьте стул для визажа, напишите слово "режиссёр", сядьте и посмотрите, что, в действительности, будет происходить, когда придут журналисты.

И ещё, каждый, прямо сейчас возьмите спичку, зажгите её, потренируйтесь проговаривать одну важную мысль, пока горит спичка.

3. Сразу, на этапе учений, оповестите весь персонал о том, что нельзя делать скоропалительных выводов и строчить посты в социальных сетях сгоряча.

Напишите хороший корректный текст и попросите желающих разместить. Добровольно. Иначе они сгоряча разгласят врачебную тайну и персональные данные, неправильно опишут события и всё это будет висеть у коллег. Придётся удалять посты горячих южных врачей по всему интернету. А скриншоты останутся. Притом, что все хотели как лучше, но благими намерениями вымощена дорога в ад.

Напоминаю:

Мы соблюдаем:

1)Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 04.08.2026) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", статья 13. Соблюдение врачебной тайны, законодательство о персональных данных

2)Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях»от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред.от 26.07.2026) (с изм.и доп.,вступ. в силу с 06.08.2026), статья 5.61 Оскорбление

3)Уголовный кодекс Российской Федерации" от 13.06.1996 N 63-ФЗ (ред. от 26.07.2026) статья 128.1 Клевета

Даже факт обращения в клинику является врачебной тайной.

Инструкция на случай Ревизорро. Часть 2

4. Не формируйте плохой сценарий у себя в голове. Всё будет лучше, чем диктует привычка к плохому. В российском обществе постоянно зреет ощущение несправедливости. Помните телефонное право и Долину? При правильных формулировках вы можете быть на высоте положения и заслужить искренние симпатии. Так было со стоматологом Татьяной Львовной Лившиц, например.

5. Обращайтесь к юристам на стороне врачей сразу, а не только к специалистам по пиар. Пиарщики не знают законодательство в области охраны здоровья, не создавайте основания для исков о нарушении врачебной тайны, диффамации и клевете. И не ставьте себя в ситуацию, когда вы потом вынуждены удалять вроде бы проверенные консультантом по пиар "правильные" посты. А именно так и будет.

6. Получите поддержку. Вы - врачи. Вас уважают и любят люди. Я, например.

7. Не надо писать: мы сами виноваты. Не надо посыпать голову пеплом. Ни в чем мы, врачи, не виноваты, и мы, как раз молодцы. Мгновенно отреагировали и поддержали друг друга. И я пишу это всё, как Бродский "Письмо", чтобы выразить свою поддержку и своё уважение очень хорошему врачу Алексею Фролову @dr.alexeyfrolov и @spasiboclinic

И это ещё не всё. Последняя фотография - самая теплая. На ней добрая, спокойная и умная Виктория Мохова @mokhova.viktoria человек и психотерапевт, моя любимка. Мы с ней вместе, не сговариваясь, стали #ямыалексейфролови

ЯМЫ
АЛЕКСЕЙ ФРОЛОВ

