

**СЕТЕВОЙ ЭТИКЕТ В МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ –
РАЗВИТИЕ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕОНТОЛОГИИ В ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ**



БАРАНОВ Л.И.,

к.т.н., заведующий лабораторией

ФГБУ «Государственный научный центр Российской Федерации – Федеральный медицинский биофизический центр имени А.И. Бурназяна», доцент кафедры медицинской статистики и цифрового здравоохранения ФГБОУ ДПО «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Минздрава России, tanpokmsdh@mail.ru



ДЕЖУРНЫЙ Л.И.,

д.м.н., профессор, главный

научный сотрудник ФГБУ «Центральный НИИ организации и информатизации здравоохранения» Минздрава России, профессор кафедры медицинской статистики и цифрового здравоохранения ФГБОУ ДПО «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Минздрава России, dl6581111@mail.ru



АНДРЕЕВА Т.В.,

к.пед.н., доцент, доцент кафе-

дры медицинской статистики и цифрового здравоохранения ФГБОУ ДПО «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Минздрава России, tvandreeva@rambler.ru



КУДРИНА В.Г.,

д.м.н., профессор, заведующая

кафедрой медицинской статистики и цифрового здравоохранения ФГБОУ ДПО «Российская медицинская академия непрерывного профессионального образования» Минздрава России, главный научный сотрудник Научно-исследовательского объединения ФГБОУ ВО «Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова», заслуженный врач Российской Федерации, kudrimu@mail.ru

Информационное общество в своем развитии предлагает новые формы коммуникации. Из-за присущих им особенностей привычное непосредственное общение между людьми может заменяться дистанционным, что, в свою очередь, порождает новые правила взаимоотношений. Формирование и неукоснительное соблюдение таких правил особенно важно в сфере медицины.

Ключевые слова: информационное общество, сетевой этикет, медицинская деонтология, цифровая трансформация.

**NETWORK ETIQUETTE
IN MEDICAL ACTIVITIES –
DEVELOPMENT OF MEDICAL
DEONTOLOGY
IN THE INFORMATION SOCIETY**

Baranov L., Dezhurniy L., Andreyeva T., Kudrina V.

The information society in the course of its development offers new forms of communication. Owing to their peculiarities the traditional direct communication among people may be substituted by remote communication which in its turn generates new rules of mutual relationships. Shaping and strict compliance with them is particularly important in the field of healthcare.

Key words: information society, network etiquette, medical deontology, digital transformation.

Введение

Достижение некоторых показателей цифровой трансформации не представляется возможным без соответствующей адаптации врачебной среды. Новые вызовы предполагают соответствующий отклик в области медицинской деонтологии.

Основываясь на употреблении в Большой медицинской энциклопедии (БМЭ) [1] понятий «врачебный» и «медицинский» как взаимозаменяемых в отношении этики и деонтологии, в рамках данной статьи они применяются как равнозначные.

Деонтология, медицинская деонтология

Термин «деонтология» (от греч. «δεον» – долг, обязанность и λογος – слово, учение) впервые употреблен Иеремией Бенгхамом в начале XIX в. в качестве синонима научной этики в целом, однако впоследствии он приобрел более узкое и специальное значение, точнее отвечающее его этимологии. В современной философии деонтология обычно трактуется как этика долга [2].

По определению, данному в БМЭ [1], медицинская деонтология – совокупность этических норм выполнения медработниками своих профессиональных обязанностей. Оформление медицинской деонтологии в виде особого учения в составе медицины как науки и практики лечения обусловлено ее гуманистическим содержанием. Цели медицины органически включают в себя нравственные оценки не только потому, что предполагают этические нормы взаимоотношений медика и больного, но и потому, что соблюдение деонтологических норм медиками само по себе дает терапевтический эффект.

Теоретической основой деонтологии является медицинская этика, а деонтология, проявляясь в поступках медицинского персонала, представляет собой практическое применение медико-этических принципов [3].

Этикет, этикет в медицинской деятельности

Как отмечается в Философском словаре [4], «в более узком смысле деонтологией называют профессиональную этику медиков, которая имеет целью повышение эффективности лечения с помощью приемов психотерапии, соблюдения врачебного этикета и т.д.».

Этикет в общих чертах, по определению Большого толкового словаря по культурологии [5], – это совокупность правил и норм поведения, регулирующих внешние прояв-

ления человеческих взаимоотношений, составная часть внешней культуры человека и общества.

Несмотря на то, что в классическом издании по медицине [1] статья «этикет» не присутствует, в современных научных статьях этот термин встречается достаточно часто. Например, в научной статье А.А. Чуриловой, М.Н. Попова, Е.В. Ермолаева «Клинический этикет» [6] дается определение клинического этикета (совокупность традиционных правил поведения медицинского персонала, способствующих улучшению качества диагностического и лечебного процесса и установлению психологического контакта между пациентом и медицинским работником), тогда как в работе А.П. Зильбера «Деонтология, этика, этикет и закон: совпадения и противоречия» [7] это уже «соблюдение традиционных внешних правил поведения медицинского персонала». Н.Э. Самандарова, С.Х. Пулатов, Х.Н.У. Тимиров, Д.И. Курбанбаев в статье «Медицинский работник и правила этикета» [8] категорично утверждают, что «требование медицинского этикета таково: облик врача должен убедить больного, что перед ним профессионал, которому не страшно верить здоровье и жизнь».

Таким образом, если деонтология – практическое применение медико-этических принципов, то этикет как свод правил внешнего проявления можно считать формой непосредственного воплощения принципов деонтологии в повседневность. Это хорошо видно на примере внутренних правил корпоративного этикета, устанавливаемых в некоторых медицинских учреждениях [9].

Следует упомянуть, что, несмотря на очевидность выстроенной последовательности, на практике эти понятия, видимо из-за направленности на единый конечный результат, употребляются не строго в соответствии с общей концепцией. Например, в БМЭ [1] указано, что то, что теперь составляет предмет медицинской деонтологии, в конце XIX в. именовалось врачебной этикой. С другой стороны, приложение к современному документу (приказ Минздрава Московской области [10]) озаглавлено «Стандарт профессиональных норм поведения в медицинских организациях Министерства здравоохранения Московской области (стандарт врачебной этики)», хотя

нормы, как было показано выше, – область деонтологии. Кодекс профессиональной этики работников медицинских организаций государственной системы здравоохранения г. Москвы [11] содержит рекомендации использовать официально-деловой стиль при общении с пациентом с соответствующим примером, что явно относится к сфере этикета.

Информационное общество

Для повышения качества жизни граждан, обеспечения конкурентоспособности России, развития экономической, социально-политической, культурной и духовной сфер жизни общества, совершенствования системы государственного управления на основе использования информационных и телекоммуникационных технологий была разработана Государственная программа Российской Федерации «Информационное общество (2011–2020)» (далее – Государственная программа). Первая редакция Государственной программы была одобрена распоряжением Правительства от 20 октября 2010 г. № 1815-р [12].

В дальнейшем в Государственную программу вносились изменения, одним из которых стал указ Президента России от 9 мая 2017 г. № 203 «О Стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017–2030 годы», содержащий такие определения информационного общества и информационного пространства:

- информационное общество – общество, в котором информация и уровни ее применения и доступности кардинальным образом влияют на экономические и социокультурные условия жизни граждан;

- информационное пространство – совокупность информационных ресурсов, созданных субъектами информационной сферы, средств взаимодействия таких субъектов, их информационных систем и необходимой информационной инфраструктуры.

Как отмечается в Государственной программе, одной из национальных целей развития Российской Федерации на период до 2030 г., установленных Указом Президента России от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», определяющих приоритеты государственной политики, вклад в реализацию которых вносят меро-

приятия Государственной программы, является цифровая трансформация. Кроме того, одной из определяемых документом целей Государственной программы является достижение к 2030 г. уровня «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения, 100 процентов [13].

В современной редакции Приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.11.2020 № 600 «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» [14] разделом III приложения № 3 к методике расчета целевого показателя «Достижение «цифровой зрелости» ключевых отраслей экономики и социальной сферы, в том числе здравоохранения и образования, а также государственного управления» предусматриваются, в частности, такие показатели, как «доля записей на прием к врачу, совершенных гражданами дистанционно», «доля консультаций, проводимых врачом с пациентом, в том числе на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), с использованием видео-конференц-связи».

В связи с консультациями с использованием видео-конференц-связи необходимо вспомнить определение телемедицинских технологий, расширяющих круг ее участников и определяющих различные виды взаимодействия. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» [15] определяет телемедицинские технологии как «информационные технологии, обеспечивающие дистанционное взаимодействие медицинских работников между собой, с пациентами и (или) их законными представителями, идентификацию и аутентификацию указанных лиц, документирование совершаемых ими действий при проведении консилиумов, консультаций, дистанционного медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента».

Итак, новые формы дистанционного взаимодействия, ставшие доступными в ходе становления информационного общества, не только получили законодательные определения, но и стали одним из показателей его уровня развития.

Рассмотренное в БМЭ [1] влияние научно-технического прогресса на деонтологию не могло предвосхитить всего комплекса изменений, часть из которых в то время еще не вышла за границы научно-фантастического жанра. Но уже в то время отмечалось, что «современное развитие медицинской техники, лабораторных и инструментальных методов исследований ведет к замене непосредственных контактов «врач–больной» отношениями «врач–прибор–больной». На тот момент рассматривалось общее доверие к медицинской технике и подчеркивалось, что «...прибор не должен заслонять личность больного. Решающая роль в диагностике должна принадлежать хорошо собранному анамнезу и правильно проведенному физикальному обследованию» (что, кстати, звучит по-прежнему современно, в особенности с учетом расширения сферы применения искусственного интеллекта).

Новые приборы, обеспечивающие новые возможности коммуникаций, также стоят между врачом и больным, но их особенность в том, что форма коммуникаций существенно отличается от «личной» формы. Сама форма взаимодействия (предполагающая возможность, а то и необходимость документирования обеими сторонами, в том числе и видеofиксации) устанавливает повышенные требования к внешним проявлениям своего поведения, к тому образу, который в дальнейшем сложится по результатам приема. Революционность, без преувеличения, современного положения дел заключается в том, что спорные ситуации могут быть вынесены даже на всеобщее обсуждение, например, посредством публикации в социальных сетях. Поэтому в современных условиях становятся важными не только правила этикета, врачебного этикета, но и их развитие с учетом новых реалий, связанных с особенностями информационного общества.

Особо следует подчеркнуть, что при формировании деонтологических норм общения в информационном пространстве медицинские работники должны быть в него погружены и, чтобы выполнять профессиональные требования, должны знать их и применять на практике. Опыт преподавания профильных курсов по тематике «Цифровое здравоохранение» показал, что для ряда наших коллег впервые осмысливаемой с правовых позиций информацией была ра-

бота даже с таким, казалось бы, уже привычным видом информации, как персональные данные.

Сетевой этикет

В разделе, посвященном сетевому этикету, на сайте ведущего производителя антивирусных программ – антивируса Касперского сетевой этикет (иногда его называют «сетикет») объясняется как соединение слов «сеть» и «этикет» и представляет собой набор правил для уважительного и уместного общения в Интернете [16]. С учетом первоначального происхождения (от соединения соответствующих английских слов) получило распространение и обозначение «нетикет» (network – Сеть).

Сетевой этикет – относительно новое понятие. Его появление связано с развитием сети Интернет и началом использования Интернета не только профессионалами в области информационных технологий с соответствующей спецификой общения, но и обычными людьми. В 1994 г. вышла, по-видимому, первая книга, посвященная сетевому этикету [17], в которой адаптировались правила обычного этикета к сетевой среде. В предисловии были слова «цель этой книги – ... дать вам «билет» в культуру киберпространства. «Сетевой этикет» – это этикет киберпространства». Интересно, что в предисловии специально оговорено, что «термины «киберпространство», «сеть» и «матрица» используются в этой книге как взаимозаменяемые». Матрица же определена со ссылкой на эксперта в области компьютерных коммуникаций Дж.С. Квотермэна, который ввел этот термин как «все компьютеры в мире, объединенные в сеть, которые могут обмениваться электронной почтой».

Годом позже введение к первому руководству по сетевому этикету в Интернет (RFC 1855) начиналось со следующего обращения: «В прошлом популяция людей, пользующихся Интернетом, «выросла» вместе с Интернетом, обладала техническим складом ума и понимала природу транспорта и протоколов. Сегодня сообщество пользователей Интернета включает в себя людей, которые плохо знакомы с окружающей средой. Эти «новички» не знакомы с культурой и не должны знать о транспорте и протоколах. Чтобы быстро приобщить этих новых поль-

зователей к культуре Интернета, в этом руководстве предлагается минимальный набор моделей поведения, которые организации и отдельные лица могут использовать и адаптировать для собственного использования».

Чтобы сравнить сетевой этикет с обычным, можно привести два определения из одного авторитетного источника, содержащего оба определения, – энциклопедии «Британика». Этикет (социальная норма) – система правил и условностей, регулирующих социальное и профессиональное поведение. Сетевой этикет (социальное поведение) – рекомендации по вежливому общению в онлайн-среде. Он включает в себя надлежащие манеры отправки электронной почты, общения онлайн и т.д. Подобно традиционному этикету, который устанавливает правила поведения в социальных ситуациях, цель сетевого этикета – помочь создать и поддерживать приятную, комфортную и эффективную среду для онлайн-общения, а также избегать нагрузки на систему и возникновения конфликтов между пользователями.

Как видно из определений, главная цель соблюдения этикета (помогать создавать и поддерживать приятную, комфортную и эффективную среду для общения) для обоих его видов не изменилась.

В настоящее время употребляется также термин «цифровой этикет» (digital etiquette), появление которого связывается с переходом к Web 2.0. [18].

Однако, как представляется, переход к «digital» в данном случае, скорее, дань моде, поскольку коммуникации устанавливаются в информационном пространстве, в основе которого лежат особенности сетевого взаимодействия. Этикет же по своей сути необходим для того, чтобы избежать конфликтов, обусловленных особенностями человеческого общения, связанными с особенностями характера, воспитания, привычек, поведения, т.е. того, что составляет суть человека и не подвержено оцифровке.

Сетевой этикет в коммуникации врача с пациентом

Как было показано выше, нормы этикета, врачебного этикета, применяемые в обычной жизни, вполне пригодны для использования при сетевых коммуникациях. Например, вы-

вод одной из научных работ по речевому поведению врача, заключающийся в том, что «общение между медицинским сотрудником и больным должно быть дистанционным, но в то же время доброжелательным и искренним, что является залогом успешного диалога, а следовательно, положительным результатом лечения» [19], в равной мере актуален как для традиционной консультации. Методические рекомендации по организации записи на прием к врачу [20] содержат примерный перечень фраз-провокаторов, которые не рекомендовано употреблять в разговоре с пациентом. Например: «Ничего не можем сделать для Вас», «Вы меня не слышите», «Ваша проблема». Рекомендации рассчитаны, исходя из их названия, сразу на применение в «онлайн» и «оффлайн», причем и по форме, и по сути запрет на их употребление был бы актуален и до эры Интернета.

Следует отметить, что правилом № 1 в описании сетевого этикета, представленного профессионалами информационных технологий [16], является рекомендация придерживаться в Сети тех же правил поведения, которым следуют в реальной жизни. Ниже приведены некоторые из других общих рекомендаций, наиболее актуальных в данном контексте:

- думайте о своих собеседниках;
- покажите себя с лучшей стороны;
- сначала читайте, затем спрашивайте;
- не забывайте об орфографии и пунктуации;
- уважайте личные данные других;
- уважайте время и возможности других;
- прощайте другим мелкие ошибки;
- не злоупотребляйте возможностями;
- старайтесь избегать словесных войн;
- не разглашайте личную информацию.

Правила предваряются замечанием: при общении в Интернете всегда следует помнить, что вы общаетесь с людьми, а не просто с компьютерами или смартфонами. То есть они практически повторяют деонтологическую норму «прибор не должен заслонять личность больного» [1].

Заключение

Несложно заметить, что следование приведенным выше правилам сетевого этикета как при установлении коммуникаций, так и уже непосредственно в ходе взаимодей-

ствия, поможет создать доверительную и конструктивную среду общения пациента с врачом. При этом правила практически не несут в себе кардинально новых установок, утверждая хорошо известные общечеловеческие ценности. Сетевой этикет при вза-

имодействии людей на основе открытости, выполнения профессионального долга, желания оказать и получить помощь не будет ничем отличаться от обычного этикета, напоминая в первую очередь о том, что форма общения не должна быть помехой его сути.

Литература

1. Большая медицинская энциклопедия. URL: https://бмэ.орг/index.php/Заглавная_страница (дата обращения 31.05.2024).
2. Деонтология // Новая философская энциклопедия. URL: <https://iphlib.ru/library/collection/newphilenc/document/HASH015cc25c36368caea0a5d95c> (дата обращения 31.05.2024).
3. Актуальные вопросы этики и деонтологии в медицине на современном этапе (2014) // Ивановский государственный медицинский университет. URL: <https://ivgtu.ru/attachments/11914> (дата обращения 31.05.2024).
4. Философский словарь / Под ред. И.Т. Фролова. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. – Политиздат. – 1991. – С. 560.
5. Этикет // Большой толковый словарь по культурологии. – Составитель: Кононенко Б.И. 2003 г. URL: <http://cult-lib.ru/doc/dictionary/culturology-dictionary/jc/slovar-221-3.htm#zag-1458> (дата обращения 31.05.2024).
6. Чурилова А.А., Попова М.Н., Ермолаева Е.В. Клинический этикет // Бюллетень медицинских интернет-конференций. – 2016. – Т. 6. – № 1. – С. 242.
7. Зильбер А.П. Деонтология, этика, этикет и закон: совпадения и противоречия // Медицинское право. – 2004. – № 2. – С. 6–8.
8. Самандарова Н.Э., Пулатов С.Х., Тимиров Х.Н.У., Курбанбаев Д.И. Медицинский работник и правила этикета // Педагогика и современное образование: традиции, опыт и инновации. – Сборник статей II Международной научно-практической конференции. – Пенза. – МЦНС «Наука и Просвещение». – 2018. – С. 216–218.
9. Положение о корпоративном этикете среднего и младшего медицинского персонала ГУЗ «Городская клиническая больница скорой медицинской помощи № 25». URL: https://kb25.ru/files/korp_etiket_smp.pdf (дата обращения: 31.05.2024).
10. Приказ Министерства здравоохранения Московской области от 18.03.2019 № 258 «Об утверждении стандарта профессиональных норм поведения в медицинских организациях Министерства здравоохранения Московской области». Электронный ресурс система «Гарант». URL: <https://base.garant.ru/72368368> (дата обращения 04.06.2024).
11. Приказ Департамента здравоохранения г. Москвы от 04.04.2017 № 257 «Об утверждении кодекса профессиональной этики работников медицинских организаций государственной системы здравоохранения города Москвы» // СПС «Консультант+» (дата обращения 04.06.2024).
12. Государственная программа «Информационное общество» // Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации URL: <https://digital.gov.ru/ru/activity/programs/1/> (дата обращения: 03.06.2024).
13. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.04.2014 № 313 (ред. от 23.05.2024) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Информационное общество» // СПС «Консультант+» (дата обращения 03.06.2024).
14. Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.11.2020 № 600 (ред. от 29.12.2023) «Об утверждении методик расчета целевых показателей национальной цели развития Российской Федерации «Цифровая трансформация» // СПС «Консультант+» (дата обращения 03.06.2024).
15. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ (ред. от 25.12.2023) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.04.2024) // СПС «Консультант+» (дата обращения 03.06.2024).
16. Сетевой этикет: 20 правил поведения в Интернете для вас и ваших детей // Сайт «Лаборатории Касперского». URL: <https://www.kaspersky.ru/resource-center/preemptive-safety/what-is-netiquette> (дата обращения 04.06.2024).
17. Netiquette by Virginia Shea Publisher: Albion Books 1994 // E-Books Directory. URL: <https://e-booksdirectory.com/details.php?ebook=4201> (дата обращения 03.06.2024).
18. Окушова Г.А. Цифровой этикет и регламенты в коммуникативном порядке социального-сетевого пространства // Общество: социология, психология, педагогика. – 2021. – № 1 (81). – С. 24–27. Doi: 10.24158/spp.2021.1.3
19. Маджаева С.И., Касмицева Л.М. Речевое поведение врача при коммуникации с пациентом // Вестник калмыцкого университета. – 2019. – № 2 (42). – С. 46–52.
20. Методические рекомендации № 12-23 «Организация записи на прием к врачу, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг и единые региональные кол-центры (издание третье, переработанное и дополненное)». Утв. ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава России 27.09.2023 // СПС «Консультант+» (дата обращения 04.06.2024). ■