

## **Розділ 12. ПРАВО НА ОХОРОНУ ЗДОРОВ'Я. МЕДИЧНА РЕФОРМА**

*Бадіков Т. О.*

Дев'ять десятих нашого щастя базується на здоров'ї.

З розділу ви дізнаєтеся про наступне:

- Які зміни відбуваються у медичній сфері
- Права та обов'язки пацієнта
- Пацієнт — лікар: нова якість відносин
- Декларація з лікарем первинної ланки: коли, як, навіщо
- Хто сплачує за ваше лікування
- Хронічні захворювання та послуги вузьких спеціалістів
- Виклик лікаря додому та швидка допомога
- Лікар має право
- Куди та як скаржитися, якщо ваші права порушують
- Об'єднання громадян — потужний інструмент для захисту прав пацієнтів

### **ЯКІ ЗМІНИ ВІДБУВАЮТЬСЯ У МЕДИЧНІЙ СФЕРІ**

Якщо медицина і справді досягла таких успіхів, то чому ми сьогодні почуваємо себе набагато гірше, ніж двадцять років тому?

Медична реформа стартувала для громадян з 2 квітня 2018 року. Відтоді у пацієнтів з'явилася можливість обирати свого лікаря первинної ланки, підписавши з ним декларацію.

Лікарі первинної ланки (лікарі первинки) — це сімейні лікарі, терапевти, педіатри.

Медична реформа запроваджує чіткі правила взаємовідносин між пацієнтом, лікарем та державою. Змінюється система управління та фінансування охорони здоров'я. Мета реформи: у центрі системи охорони здоров'я — пацієнт, який має право вибору, доступ до якісної медичної допомоги і сучасних стандартів лікування.

Раніше пацієнт сам вирішував, до якого лікаря-фахівця звертатися з тією чи іншою скаргою. Тепер першочергово слід звертатися до сімейного лікаря, у якого пацієнт лікує низку найпоширеніших хвороб, або отримує направлення на вторинну або третинну ланку медичної допомоги (фахівці «вузьких» спеціальностей, стаціонарне лікування). Так відбувається у всьому цивілізованому світі.

Завдяки змінам в рамках медичної реформи, пацієнт може вільно обрати собі персонального лікаря первинної ланки незалежно від реєстрації місця проживання, і має право в будь-який час його змінити. Підписати декларацію можна з лікарями, що працюють в комунальних медичних закладах, або з лікарями приватної практики (зокрема, ФОП), які уклали договір з Національною службою здоров'я України (НСЗУ). Держава в особі НСЗУ перераховуватиме закладу (або лікарю ФОП) кошти за обслуговування кожного пацієнта.

Послуги медичних працівників первинної ланки безоплатні для громадянина (гарантуються державою). Заробітна плата лікарів первинної ланки залежить від кількості пацієнтів у кожного з них, а не від фіксованої ставки.

Отримуючи кошти від НСЗУ для медичні заклади беруть на себе низку зобов'язань: пацієнт не має додатково сплачувати за обслуговування на первинній ланці (доведений випадок хабарництва може призвести до припинення державного фінансування); пацієнту надається пакет безоплатних аналізів; запис на прийом онлайн чи по телефону.

Зміни в первинній ланці надання медичних послуг є першим етапом трансформації системи охорони здоров'я. Другий

етап реформи передбачає зміни принципів фінансування вторинної і третинної ланки медичної допомоги (спеціалізованої та високоспеціалізованої допомоги) з переходом на закупівлю послуг державою у відповідних закладів.

Головна ідея — спрямувати кошти не на підтримку мережі лікарень, а на фінансування потреб пацієнтів. З 2020 року фінансування таких установ буде визначатися згідно з переліком послуг, які гарантовано сплачуватиме держава. Цей перелік буде щорічно встановлюватися Урядом, а затверджуватися парламентом.

Розповсюдженою причиною конфліктів пацієнт-лікар-медичний заклад є недостатня обізнаність щодо прав та обов'язків сторін.

Наступна інформація покликана підвищити загальну обізнаність громадян щодо медичних послуг і обов'язків пацієнта та лікаря з огляду на зміни в системі охорони здоров'я.

## **ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ПАЦІЄНТА**

*Бадіков Т. О.*

Якщо не бігаєш, поки здоровий, прийдеться побігати, коли захворієш.

*Горацій*

Знання громадянами свої прав та вміння їх відстоювати є важливою рисою вільної і демократичної держави.

З метою інформування пацієнтів про права, реалізацію, запобігання порушенням та захисту цих прав, Міністерство охорони здоров'я провело інформаційну кампанію «Пацієнт має право» (<http://moz.gov.ua/article/news/moz-ukraini-provelo-informacijnu-kampaniju-pacient-mae-pravo>)

Права пацієнтів закріплені у найвищих законах країни: Конституції України, Законі України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», Закону України «Про державні фінансові гарантії медичного обслуговування», Цивільному кодексі України.

Пацієнт має такі права:

- На медичні профілактичні заходи.

Медичні профілактичні послуги кожен українець може отримати у свого сімейного лікаря, терапевта чи педіатра. Зі своїм лікарем можна проконсультуватись з будь-якого питання, пов'язаного зі здоров'ям. Порядок надання первинної медичної допомоги передбачає профілактичні огляди та аналізи для груп ризику семи захворювань (цукровий діабет, ВІЛ, туберкульоз, рак молочної залози, гіпертонічна хвороба, рак передміхурової залози). Так само ваш лікар має слідкувати за вакцинацією вашої дитини і вас за Календарем щеплень. Всі вакцини за Календарем профілактичних щеплень діти і дорослі отримують безоплатно.

- На доступність у галузі охорони здоров'я.

Це можливість кожного громадянина звернутись за медичною допомогою і отримати необхідне лікування незалежно від фінансової спроможності, місця проживання чи часу звернення за допомогою. Українці отримали можливість вибирати свого сімейного лікаря, терапевта чи педіатра, незалежно від місця реєстрації, гарантовано і безоплатно отримують медичні послуги і базові дослідження. У 2019 році МОЗ України презентує перший в історії України гарантований пакет медичних послуг — це чіткий набір послуг первинної, спеціалізованої амбулаторної, стаціонарної допомоги, а також екстрена, паліативна та реабілітаційна допомога — базовий набір життєво необхідних послуг, які затверджуватиме Верховна Рада.

- На згоду на медичне втручання та право на відмову від медичного втручання.

Вас не лікуватимуть без вашої згоди. Ви маєте право отримувати всю інформацію, яка допоможе вам брати участь у прийнятті рішень щодо вашого здоров'я. Перед кожною процедурою чи лікуванням лікар має пояснити важливі аспекти і можливі варіанти. На ваш запит медпрацівник зобов'язаний надати медичний документ: виписку, епікриз або інші документи. Також пацієнт має право отримати копії усіх записів про стан свого здоров'я; наприклад, копію історії хвороби.

Кожен пацієнт має право відмовитись від медичного втручання. Лікар має пояснити пацієнту наслідки такої відмови. Якщо відмова може мати тяжкі наслідки для здоров'я пацієнта і лікар пояснив це, але пацієнт настоює на своєму, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження. Якщо йдеться про порятунок життя, то медична допомога надається без згоди людини чи її законного представника.

- На свободу вибору в галузі охорони здоров'я, а саме:
  - право на вільний вибір лікаря;
  - право на заміну лікаря;
  - право на вибір методів лікування відповідно до рекомендацій лікаря;
  - право на вибір закладу охорони здоров'я;
  - право на лікування за кордоном у разі неможливості надання такої допомоги у закладах охорони здоров'я України.
- На медичну таємницю.

Медична таємниця — це абсолютно усі аспекти, що стосуються здоров'я пацієнта. Будь-який медичний працівник чи інші особи, яким у зв'язку з виконанням їх професійних або службових обов'язків стало відомо про хворобу, не має права розголошувати як медичну, так і немедичну інформацію про стан здоров'я людини. Лікар або медсестра не має права приховувати діагноз від пацієнта. Існує декілька випадків, коли лікар може порушити медичну таємницю. Це випадки, коли збереження медичної таємниці шкодить суспільству або може мати серйозні наслідки для оточення пацієнта.

- На якісну та безпечну медичну допомогу.

Право на якісну і безпечну медичну допомогу реалізується за умови, що медики працюють у точній відповідності до стандартів. Українські лікарі можуть базувати свої рекомендації пацієнтам на сучасних міжнародних настановах.

Дотримання лікарем стандартів — це своєчасне призначення у повному обсязі доцільних діагностичних процедур,

правильність і точність постановки діагнозу, адекватність вибору і призначення лікувальних чи реабілітаційних процедур.

Медичне втручання допускається лише в тому разі, коли воно не може завдати шкоди здоров'ю пацієнта. Якщо існує ризик для здоров'я при медичному втручанні, пацієнт має знати про це.

В разі підозри про злочин ви зобов'язані звернутися до поліції. В разі незадоволення наданням медичної допомоги ви маєте право звернутися до суду.

Громадянин має право подати заяву про проведення клініко-експертної комісії, в якій в довільній формі мають бути викладені обставини лікування.

- На інновації, зокрема — право на медико-біологічний експеримент, репродуктивні технології, донорство, право на корекцію (зміну) статі.

В Україні це означає можливість брати участь у клінічних випробуваннях, ставати донором, мати доступ до репродуктивних технологій. Головні умови — добровільність і безпека.

- На попередження про можливість страждань і болю; на індивідуальний підхід до лікування.

При призначенні лікування, діагностики, реабілітації чи профілактики лікар враховує медичну історію пацієнта та стандарти, протоколи медичної допомоги. Лікар надає пацієнту всю інформацію про стан його здоров'я, пропонує методи лікування і називає можливі варіанти розвитку хвороби. Обираючи індивідуальну схему діагностики та лікування для пацієнта, лікар повинен отримати згоду пацієнта на такі втручання.

Паліативна допомога входить в перелік послуг, гарантованих державою кожному громадянину України.

Окремі послуги паліативної допомоги — спостереження та оцінка стану важкохворого пацієнта є компетенцією лікаря первинки. Лікаря первинки також виписують рецепти для

лікування больового синдрому і призначають лікування для подолання супутніх симптомів. Крім того, ваш лікар має проконсультувати, як доглядати за паліативним пацієнтом. Нині важкохворі пацієнти можуть отримати безоплатне лікування в хоспісах. Також функціонують самостійні відділення у лікарнях, де паліативні пацієнти можуть отримати допомогу.

- На оскарження неправомірних рішень і дій працівників, закладів та органів охорони здоров'я.
- На відшкодування шкоди, заподіяної здоров'ю.
- На життя та на повагу до гідності при наданні медичної допомоги.
- Захист від будь-яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних зі станом здоров'я.

Окрім прав, пацієнт має обов'язки. Стан здоров'я кожної людини передусім залежить саме від наших дій: чи дотримуємося здорового харчування, чи маємо шкідливі звички, чи вчасно звертаємось до лікаря, дотримуємось його рекомендацій, чи проходимо профілактичні огляди, вакцинуємось тощо.

Основні обов'язки пацієнтів згідно з Законом України "Основи законодавства України про охорону здоров'я":

- піклуватися про своє здоров'я та дітей, не шкодити здоров'ю інших громадян;
- проходити профілактичні медичні огляди і робити щеплення;
- надавати невідкладну допомогу іншим громадянам, які знаходяться в небезпечному для життя і здоров'я стані;
- виконувати медичні приписи та правила внутрішнього трудового розпорядку закладу охорони здоров'я;
- у невідкладних випадках, коли існує реальна загроза життю, отримувати медичну допомогу без своєї згоди чи згоди законного представника.

Додатковим інструментом для захисту громадянських прав є пацієнтські громадські організації та лікарські спільноти.

### **Що робити, коли ваші права порушують:**

1. Зверніть увагу медичного працівника, що ваші права гарантовані Законами України і Конституцією;
  2. Якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться до головного лікаря медичного закладу із письмовою заявою/скаргою і попросіть її зареєструвати (в цьому разі вам зобов'язані надати відповідь);
  3. Якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться у департамент/управління охорони здоров'я у вашій області із письмовою заявою/скаргою. Попросіть вхідний номер, щоб слідкувати за ходом розгляду вашого питання;
  4. Якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться на гарячу лінію місцевих органів виконавчої влади;
  5. Якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться на гарячу лінію Уряду за телефоном 1545.
6. Також ви можете звернутися до пацієнтських та правозахисних організацій особисто, усно чи письмово, зазначивши проблему та ваші контактні данні. На підставі вашого звернення організація може звернутися до керівництва медичних закладів та/або органів державної влади.

### **ПАЦІЄНТ — ЛІКАР: НОВА ЯКІСТЬ ВІДНОСИН**

*Бадіков Т. О.*

Здоров'я — це те, що люди найбільше намагаються зберегти і найменше беруть.

*Ж. Лабрюйер*

Декларація — це документ, який підтверджує, що пацієнт хоче обслуговуватись саме у цього лікаря. Підписуючи декларацію з конкретним лікарем, пацієнт повідомляє державу (НСЗУ), що оплата за його обслуговування має знаходити у медзаклад, де працює цей лікар.

Ви самостійно обираєте свого сімейного лікаря, терапевта або педіатра, незалежно від місця вашої реєстрації. Ви може-



те обрати лікаря, що працює в комунальному закладі, або веде приватну практику (ФОП), або лікаря, який працює в приватному медичному закладі. Головна умова: це мають бути лікар ФОП або приватний медзаклад, які уклали договір з НСЗУ.

Кампанія з вибору лікаря розпочалася з 2 квітня 2018 року і триватиме постійно. Декларація не є юридичним документом: у будь-який момент ви можете укласти декларацію з іншим терапевтом, педіатром чи сімейним лікарем. При цьому не треба скасовувати попередню декларацію. Достатньо просто укласти нову з обраним лікарем, зміни автоматично зафіксуються у системі.

Щоб підписати декларацію, зверніться до медичного закладу, де працює обраний вами терапевт, педіатр чи сімейний лікар. З собою потрібно мати паспорт, ідентифікаційний номер та мобільний телефон. Якщо ви підписуєте декларацію з педіатром чи сімейним лікарем для дитини, то візьміть також свідоцтво про народження дитини.

«Порядок вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу», затверджений Наказом МОЗ № 503 від 19 березня 2018 року. Порядок надання первинної медичної допомоги затверджений Наказом МОЗ України від 19.03.2018 № 504

### **Чи може пацієнт отримати медичну допомогу, якщо ще не підписав декларацію?**

Усі, хто звернувся до сімейного лікаря, терапевта або педіатра, отримують медичну допомогу. Однак без декларації не варто розраховувати на плановий медогляд, електронний рецепт на «Доступні ліки» та інші послуги, за які сплачує НСЗУ.

Якщо пацієнту потрібен плановий огляд, електронний рецепт на «Доступні ліки» або інші послуги з переліку первинної медичної допомоги, лікар зможе його прийняти та укласти з ним декларацію під час прийому. Якщо у нього вже достатня кількість пацієнтів, він порадить укласти декларацію з іншим лікарем того ж Центру первинної медико-санітарної допомоги (ЦПМСД).

У випадку невідкладного стану пацієнтам, які не обрали свого лікаря або знаходяться у відпустці чи відрядженні, сімейний лікар, терапевт або педіатр надасть безоплатно медичну допомогу. Це регламентується Наказом МОЗ № 503 «Про затвердження Порядку вибору лікаря, який надає первинну медичну допомогу, та форми декларації про вибір лікаря, який надає первинну медичну допомогу».

Для отримання невідкладної допомоги можна звернутися у будь-який медичний заклад України. У критичних випадках варто викликати екстрену медичну допомогу, декларація на її надання не впливає.

### **Чи може лікар відмовити пацієнту у підписанні декларації?**

Лікар має право відмовити Вам, якщо вже має оптимальну кількість пацієнтів (для терапевта — 2000, для сімейного лікаря — 1800, для педіатра — 900).

Лікарі первинної ланки мають можливість набрати більшу кількість пацієнтів, однак виплати за цих пацієнтів розраховуються за нижчими тарифами.

Обсяг практики може відрізнятись від оптимального залежно від соціально-демографічних, інфраструктурних та інших особливостей території, в межах якої мешкають люди, що належать до відповідної практики. Наприклад, якщо сімейний лікар працює у селі, де мешкає 3000 людей, то усі жителі зможуть обслуговуватись у нього.

Відмова у підписанні декларації через місце реєстрації пацієнта є незаконною.

Лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо пацієнт не виконує медичних приписів, порушує правила внутрішнього розпорядку закладу. При цьому нічого не має загрожувати життю чи здоров'ю пацієнта чи здоров'ю людей, які його оточують. Порушення мають бути зафіксовані і задокументовані.

## ХТО СПЛАЧУЄ ЗА ВАШЕ ЛІКУВАННЯ

*Бадіков Т. О.*

Здоров'я не купиш, ним можна  
тільки розплачуватися.

*Сергіій Критий*

Зміни в охороні здоров'я передбачають визначений гарантований пакет медичної допомоги, яка надається пацієнту безкоштовно. Ці послуги оплачує НЗУ. Також є визначений перелік послуг, за які комунальні медичні заклади можуть брати плату з пацієнтів.

Підписавши декларацію із сімейним лікарем, пацієнт отримує право на безлімітну кількість послуг первинної допомоги: це діагностика, планова вакцинація, ведення неускладненої вагітності, оформлення довідок, невідкладна допомога, низка аналізів і досліджень.

Безоплатні послуги у вашого лікаря:

- Спостереження за здоров'ям пацієнта та лікування найбільш поширених хвороб, травм, отруень, патологічних станів.
- Профогляди для семи груп ризику.
- Рецепти на ліки, у тому числі за програмою «Доступні ліки».
- Базові дослідження. На рівні первинної медичної допомоги у пакет послуг входять такі аналізи і дослідження:
- Загальний аналіз крові з лейкоцитарною формулою
- Загальний аналіз сечі
- Глюкоза крові
- Загальний холестерин
- Вимірювання артеріального тиску
- Електрокардіограма
- Вимірювання ваги, зросту, окружності талії

- Швидкий тест на вагітність
- Швидкий тест на тропонін
- Швидкі тести на ВІЛ, вірусні гепатити

Інші дослідження та аналізи виконуються за направленням вашого лікаря у закладах спеціалізованої допомоги.

- Вакцинація за календарем щеплень.
- Знеболення.
- Видачі лікарняних й інших довідок.
- Взяття біоматеріалів і медичні втручання.

**Повний перелік безкоштовних послуг дивіться в додатках до наказу № 504 МОЗ України від 19.03.2018**

У приватних клініках, пологових будинках, у лікарів, які працюють як ФОП, планові щеплення робляться безкоштовно. Для отримання безкоштовної вакцинації за Календарем щеплень у приватній клініці чи у лікаря ФОП, необхідно укласти декларацію з сімейним лікарем, терапевтом або педіатром. Для вакцинування у приватних пологових будинках декларація не потрібна.

На другу половину 2019 року запланований старт програми «Безкоштовна діагностика». Доступний набір безкоштовних послуг розшириться ще на кілька десятків діагностичних послуг: аналізів, ендоскопії, операцій одного дня тощо.

З детальним переліком медичних послуг у програмі «Безкоштовна діагностика» можна ознайомитися у проекті Постанови Кабінету Міністрів України «Деякі питання проведення пілотного проекту з реалізації державних гарантій медичного обслуговування населення за програмою медичних гарантій для амбулаторно-поліклінічної вторинної (спеціалізованої) медичної допомоги».

**Коли лікар може відмовити вам у безкоштовних аналізах чи дослідженнях?**

Лікар має право відмовити пацієнту у проведенні аналізів чи досліджень в рамках безкоштовного гарантованого пакету, якщо не бачить для їх проведення прямих показань. Пацієнт,

який хоче зробити аналізи та дослідження на власний розсуд, може зробити їх за власний кошт в буд-якій лабораторії.

Кількість візитів до лікаря не обмежена.

Вимагання грошей за прийом чи аналізи, відмова лікувати грип, ГРВІ, ангіну, отруєння та інші найпоширеніші хвороби, виписувати рецепти на ліки — це привід поскаржитися на свого сімейного лікаря.

### **За що потрібно платити пацієнту?**

Є законодавчо визначений перелік послуг, за які комунальні медичні заклади можуть брати плату з пацієнтів. Це невідчужимі або не критичні для здоров'я послуги, наприклад:

- Оздоровчий масаж
- Оздоровча гімнастика
- Бальнеологічні процедури
- Стоматологія, окрім дитячої та екстреної
- Підбір окулярів, послуги логопеда
- Щеплення поза календарем щеплень

Крім того, медичні заклади можуть вимагати оплату за консультації спеціалістів без скерування сімейного лікаря. Оплата можлива лише через касу за затвердженими тарифами. *Обов'язково вимагайте чек про оплату!*

### **ХРОНІЧНІ ЗАХВОРЮВАННЯ ТА ПОСЛУГИ ВУЗЬКИХ СПЕЦІАЛІСТІВ**

*Бадіков Т. О.*

Медицина швидко йде вперед,  
тільки наш організм не встигає за нею.  
*Владислав Катажинський*

За урядовою програмою “Доступні ліки”, пацієнти з серцево-судинними захворюваннями, бронхіальною астмою чи діабетом II типу можуть отримати ліки безоплатно або з не-

значною доплатою. З 1 квітня 2019 року ліки за цією програмою можна отримати тільки за електронним рецептом, виписаним сімейними лікарями, терапевтами та педіатрами через електронну систему охорони здоров'я.

**Важливо:** Пацієнт має звернутися за електронним рецептом саме до свого лікаря первинки. Без декларації скористатися програмою «Доступні ліки» неможливо.

Отримати ліки можна в будь-якій аптеці в Україні, яка підписала договір з НСЗУ та під'єдналася до програми eHealth.

Ліки на стаціонарі від розповсюджених хвороб — для пацієнтів безоплатні, закупаються лікарні за Національним переліком основних лікарських засобів.

Докладно про безоплатні препарати в лікарнях і як перевірити їх наявність: <https://bit.ly/2MYxXhF>.

Ліки від важких та рідкісних захворювань — для пацієнтів безоплатні, закупаються за кошти Держбюджету за програмами державних закупівель через міжнародні організації. Це ліки від важких захворювань, що потребують тривалого та/або дорогого лікування (онкології у дітей та дорослих, туберкульозу, вірусних гепатитів В та С, ВІЛ/ СНІДу та ін.), препарати для лікування рідкісних захворювань (гемофілії типу А або В або хвороби Віллебранда, бульозного епідермолізу, ювенільного ревматоїдного артриту, легеневої артеріальної гіпертензії, імунодефіцитних станів тощо). Докладніше про ліки і їх наявність: <https://bit.ly/2ym1uwz>

Завдяки електронному реєстру пацієнтів, що потребують інсулінотерапії, тепер можна ефективно контролювати кількість облікових пацієнтів і грамотно планувати потребу, щоби необхідні ліки отримував кожен пацієнт. Як отримати інсулін: <https://bit.ly/2BsQYT3>

Після початку програми «Безкоштовна діагностика» потрапити до вузькопрофільного лікаря і отримати безкоштовну послугу від нього буде можливо лише за наявності направлення. За звернення без направлення пацієнт буде сплачувати самостійно.

Деяких спеціалістів та у визначених випадках можна буде відвідати без направлення. Пацієнт сам обиратиме медичний заклад і лікарів, де буде отримувати медичні послуги. НСЗУ оплатить їх там, де вони будуть надані.

## **ВИКЛИК ЛІКАРЯ ДОДОМУ ТА ШВИДКА ДОПОМОГА**

*Бадіков Т. О.*

Мета медицини вже не здоров'я, а розширення системи охорони здоров'я.

*Герхард Кохер*

Рішення про виїзд до пацієнта на виклик приймає ваш лікар (терапевт, педіатр або сімейний лікар), а не сам пацієнт чи працівники реєстратури. Лікар оцінює ситуацію на підставі наданої інформації про стан пацієнта.

Пацієнт може подзвонити і записатись на прийом до лікаря або обґрунтувати потребу і викликати лікаря до себе додому, залишивши свої контактні дані.

Іноді стан пацієнта вимагатиме виклику швидкої (103), а не очікування, поки лікар первинки прийде до нього. При гострих станах і раптовому погіршенні стану невідкладна допомога безоплатно надається у медичному закладі.

Правила виклику екстреної медичної допомоги затверджені Наказом МОЗ від 1 червня 2009 року № 370.

Бригади «швидкої» надають допомогу у випадках, коли існує безпосередня загроза життю та здоров'ю людини. Існує перелік симптомів, які можуть свідчити про необхідність екстреної допомоги. Це, наприклад, раптовий розлад дихання, знепритомлення, біль у ділянці серця, значна зовнішня кровотеча тощо. У таких випадках необхідно викликати швидку допомогу за єдиним номером 103. Бригада екстреної медичної допомоги має прибути на місце події у містах — протягом 10 хвилин, у населених пунктах поза межами міста — протягом 20 хвилин з моменту надходження звернення до диспетчера.

«Служба невідкладної допомоги» є однією з опцій надання медичної допомоги вдома в пацієнта. Рішення про її створення та підтримку приймає місцева влада. В тих регіонах, де працює така служба, є окремі номери, за якими можна викликати медиків або скористатись переадресацією виклику з номеру 103. Зазвичай, це місцеві номери. Якщо йдеться про неекстрений виклик у робочий час медичного закладу первинної допомоги, можна звернутись до свого сімейного лікаря.

Якщо на регіональному рівні не визначений механізм надання медичної допомоги в неекстрених випадках, до таких пацієнтів виїжджають бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги протягом однієї години з моменту отримання звернення.

## **ЛІКАР МАЄ ПРАВО**

*Бадіков Т. О.*

Медична реформа створила для лікарів додаткові можливості працювати як в якості найнятого працівника, або діяти в статусі ФОП; при цьому суттєво підвищивши свій дохід. Укладаючи договір з НСЗУ, лікарі отримуватимуть фінансування за такими ж тарифами, як і комунальні амбулаторії і поліклініки.

Ґрунтовно права медиків і важливі зміни в охороні здоров'я, спрямовані на реалізацію цих прав, утвердження нового статусу лікаря, окреслені в інформаційній кампанії МОЗ «Лікар має право». У публікаціях проекту покроково розглянуто, як має реалізуватись кожне з прав медичного працівника, як запобігати їх порушенням і як себе захистити.

Права медичних працівників закріплені у найвищих законах країни: Конституції України, Основах законодавства України про охорону здоров'я, Кодексі законів про працю та Цивільному кодексі України.

Лікар має право:

- на належні умови професійної діяльності;
- на заняття медичною і фармацевтичною діяльністю відповідно до спеціальності та кваліфікації;
- на підвищення кваліфікації, перепідготовку;



- на надання інформації про пацієнта;
- на відмову від подальшого ведення пацієнта;
- здійснювати медичне втручання у виключних випадках без згоди пацієнта та/або його законних представників;
- на вільний вибір апробованих форм, методів і засобів діяльності, впровадження у встановленому порядку сучасних досягнень медичної та фармацевтичної науки і практики;
- на безоплатне користування соціальною, екологічною та спеціальною медичною інформацією, необхідною для виконання професійних обов'язків;
- на соціальний захист;
- на забезпечення побутових потреб у сільській місцевості;
- на створення наукових медичних товариств, професійних спілок та інших громадських організацій;
- на судовий захист.

### **КУДИ ТА ЯК СКАРЖИТИСЯ, ЯКЩО ВАШІ ПРАВА НА ОТРИМАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ ПОРУШУЮТЬ**

*Бадіков Т. О.*

Коли справедливість зникає, не залишається нічого, що могло б надати значущості життю людей.

*І. Кант*

Людство пережило всі напасті, переживе й сучасну медицину.

*Герхард Кохер*

Повнолітні пацієнти відстоюють свої права особисто, через представника або колективно (в разі колективної скарги). Неповнолітні чи недієздатні особи — через законних представників.

Скарга може бути усною чи письмовою. Зареєстроване письмове звернення зобов'язує установу надати вам відповідь. Ви можете особисто принести заяву та попросити реєстраційний вхідний номер, за яким ви зможете відслідковувати хід розгляду звернення.

Також ви можете надіслати звернення поштою рекомендованим листом чи з повідомленням про вручення. Надсилаючи звернення електронною поштою, треба вказувати електронну адресу, на яку має прийти відповідь (вимога Закону України «Про звернення громадян»).

У заяві важливо зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові повністю;
- місце проживання;
- суть питання і чітко формулювання прохання чи вимоги; якщо ви хочете бути присутнім при розгляді звернення, потрібно це вказати;
- підпис і дату.

### **Якщо ваші права порушують:**

1. зверніться до головного лікаря із письмовою заявою/скаргою і попросіть її зареєструвати (в такому разі вам зобов'язані надати відповідь);

2. якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться у департамент/управління охорони здоров'я вашого міста чи області із письмовою заявою/скаргою і попросіть вхідний номер;

3. якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться на гарячу лінію місцевих органів виконавчої влади;

4. якщо не вдалося владнати ситуацію, зверніться на гарячу лінію Уряду за телефоном 1545.

Також пацієнт має право подати заяву про проведення клініко-експертної комісії до департаментів охорони здоров'я обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, а також КЕК МОЗ України.

Такі комісії контролюють якість надання допомоги і розглядають усі випадки, в яких може йтися про неналежну допомогу

пацієнту — від випадків з розбіжністю діагнозів до летальних. Докладно тут: <https://bit.ly/2u4uFlj>

Ще один спосіб захисту — звернення до Інспекції з питань захисту прав споживачів.

Незалежно від рівня розгляду звернень це завжди безоплатно.

Якщо на жодному з етапів не вдалося владнати ситуацію, пацієнт має право звернутись до суду.

За безоплатною правовою допомогою можна звернутись до Центрив з надання безоплатної правової допомоги, їх адреси: <https://bit.ly/2RGd4t9>

Якщо ви отримали рішення щодо своєї скарги, але не згодні з ним — маєте право подати скаргу до органу або посадової особи вищого рівня. Наприклад, якщо не вдалося владнати ситуацію на рівні головного лікаря — подати скаргу до місцевого департаменту охорони здоров'я. На це є місяць після того, як вас ознайомили з рішенням.

Терміни розгляду звернення:

- до 15 днів — звернення, які не потребують додаткового вивчення;
- до 30 днів — звернення, які потребують додаткового вивчення;
- до 45 днів — звернення, вивчити обставини яких неможливо у 30-денний термін; про це мають повідомити людині, яка подала звернення.

Право на подання скарги закріплено в Європейській хартії прав пацієнтів (стаття 13), Конституції України (стаття 40), Основах законодавства України про охорону здоров'я (стаття 6).

Право на компенсацію шкоди, заподіяної здоров'ю, закріплено в Європейській хартії прав пацієнтів (стаття 14), Конституції України (стаття 3, ч. 1), Основах законодавства України про охорону здоров'я (стаття 6), Цивільному кодексі України (статті 22 (ч. 1), 23, 906, 1166 (ч. 1, 2), 1167 (ч. 1), 1168, 1195—1203, 1209), Про захист прав споживачів (статті 4 (п. 5 ч. 1), 16).

## **ОБ'ЄДНАННЯ ГРОМАДЯН — ПОТУЖНИЙ ІНСТРУМЕНТ ДЛЯ ЗАХИСТУ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ**

*Бадіков Т. О.*

Не завжди пацієнтських скарг чи звернень достатньо для вирішення питань, що стосуються прав громадян. Це зумовлено недосконалим законодавством, відсутністю політичної волі, недостатнім фінансуванням напряму тощо. В такому разі потужним інструментом для захисту громадянських прав в охороні здоров'я стають пацієнтські громадські організації та лікарські спільноти.

Об'єднання громадян, згуртованих навколо спільної ідеї та проблематики, стають суб'єктом, який на рівних спілкується з органами державної влади та керівництвом медичних закладів, відстоюючи громадянські права. Це відбувається в наступний спосіб:

- громадські організації звертаються до органів державної влади та місцевого самоврядування з пропозиціями (зауваженнями), заявами, клопотаннями, скаргами.
- одержують публічну інформацію від суб'єктів-розпорядників;
- можуть залучати партнерів, фахівців, фінанси донорських організацій для вирішення проблеми на національному рівні та побудови публічної кампанії для захисту прав громадян;
- беруть участь у розробленні проектів нормативно-правових актів, що видаються органами державної та місцевої влади;
- проводять мирні зібрання.

Ось декілька прикладів того, як об'єднання громадян можуть впливати на вирішення тих чи інших проблем суспільного значення.

У 2016 році завдяки втручанням ГО «Батьки за вакцинацію» та зверненням організації до МОЗ був налагоджений процес перерозподілу вакцин для планових профілактичних щеплень

між лікувальними закладами в межах регіону. Приводом стали скарги батьків на відсутність вакцин у конкретному лікувальному закладі при наявному їх надлишку в інших закладах.

В якості ще одного прикладу досягнень ГО «Батьки за вакцинацію» можна навести вчасне забезпечення українців вакцинами для профілактики грипу. Завдяки публічному розголосу, наданому організаціями ГО «Батьки за вакцинацію» та «Платформа здоров'я» цій темі протягом 2016—2017 років, у 2018 році вакцини від грипу з'явилися в Україні заздалегідь, а не в розпал епідемії.

Захист інтересів лікарів є одним із пріоритетів «Програми комплексної підтримки лікарів первинної ланки», яку впроваджує ГО «Платформи здоров'я». Громадська організація на початку 2019 році офіційно направила до МОЗ України та НСЗУ перелік найрозповсюдженіших запитань та скарг лікарів первинки з проханням вжити необхідних заходів для якнайшвидшого їх врегулювання. Відомства взяли лист на опрацювання. У підсумку, низку проблем, окреслених лікарями, вже вдалося розв'язати. Зокрема, вже відбувається розподіл вакцин до лікарів ФОП; є роз'яснення МОЗ щодо кількості безкоштовних аналізів в рамках гарантованого пакету.

Яскравими прикладами можливостей захисту прав громадян через громадські об'єднання можуть поділитися БФ «Пацієнти України», пацієнтські організації БО «100 % життя», ГО «КоАдаптація» та інші.

Зокрема, у 2013 році, завдяки акції БФ «Пацієнти України» під назвою «Приречені» було ухвалено Державну програму лікування гепатитів та виділено кошти з державного бюджету для лікування хворих на гепатит С. У 2015 році було розроблено а проадвокатовано законопроекти, що передають функцію закупівель ліків та вакцин міжнародним організаціям.

Ви можете звернутися до пацієнтських організацій особисто, усно чи письмово, зазначивши проблему та ваші контактні дані. На підставі вашого звернення організація може звернутися до керівництва медичних закладів та/або органів державної влади з відповідними заявами, скаргами або пропозиціями.