

# Як оскаржити неправомірні рішення та дії медпрацівників в умовах карантину

Відповідно до ст.2 Європейської хартії прав пацієнта, кожен має право на доступність медичних послуг, яких він/вона потребує за станом здоров'я. Медичні служби мають гарантувати рівний доступ для всіх без дискримінації за ознаками наявності фінансових ресурсів, місця проживання, виду захворювання або часу звернення за допомогою.


Кожен пацієнт має право оскаржити неправомірне рішення та дії медичного працівника якщо його здоров'ю заповдіано шкоди або йому не надано належної медичної допомоги.

Якщо ви незадоволені діями медпрацівників, у вас є до них претензії — маєте кілька варіантів, куди можна подати скаргу.

## Куди звернутися зі скаргою?

1. До головного лікаря із письмовою скаргою. Скаргу необхідно зареєструвати. У такому разі Вам зобов'язані надати відповідь.
2. Звернутися на гарячу лінію місцевих органів виконавчої влади.
3. Звернутися у Департамент або Управління охорони здоров'я Вашого міста чи області з письмовою скаргою.

Отримати інформацію про перелік Департаментів охорони здоров'я або Управлінь охорони здоров'я Вашого міста/області, можна за посиланням: <http://moz.gov.ua/regionalni-upravlinnja>

 Із письмовою заявою/скаргою і попросіть вхідний номер (це допоможе дізнаватися хід розгляду вашого питання)

4. Подати письмове звернення до Міністерства охорони здоров'я або зателефонувати на гарячу лінію – **0 800 801 333**.
5. Звернутися на гарячу лінію Уряду за телефоном - **1545**

Також зі скаргою до Міністерства охорони здоров'я можна звернутися за посиланням: <https://cutt.ly/ty5tUxt>



### • Куди поскаржитися, якщо з вас вимагають гроші за безоплатні медичні послуги?



Якщо медпрацівники вимагають грошей за послуги, які є безоплатними — є додаткова можливість: поскаржитись у Національну службу охорони здоров'я (НСЗУ). Скаргу можна подати он-лайн за посиланням <https://cutt.ly/my5uW1R> або подзвонити за номером 1677 до контакт-центру НСЗУ.

## Написання скарги

Письмову скаргу можна відправити поштою або занести особисто. Скарга має містити:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- ваше місце проживання;
- суть скарги;
- ваш підпис і дату подання.

Якщо скарга електронна, то треба вказати електронну пошту, на яку вам надішлють відповідь. Або як можна з вами зв'язатись в інший спосіб.

Також до скарги можна додати документи, необхідні для її розгляду.

Розгляд скарг — безкоштовний.



### • Як довго розглядатимуть скаргу?

За законодавством України, звернення громадян, в тому числі й скарги, розглядають не довше одного місяця від дня, коли таке звернення надійде.

## Час для 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.

Якщо ви не згодні з рішенням по своїй скарзі — маєте право не пізніше, ніж через місяць поскаржитися до органу або посадової особи вищого рівня.

## ВАЖЛИВО

- *Якщо ви вже подали скаргу чи звернення, це не позбавляє вас права паралельно подати позовну заяву до суду.*

## Як отримати компенсацію шкоди, заподіяної здоров'ю

Відповідальність за вчинення шкоди (моральної чи матеріальної) несуть заклади охорони здоров'я, а також медичні працівники, які займаються приватною практикою. Тобто відповідачем є роботодавець (заклад охорони здоров'я чи ФОП), а третьою особою – медичний працівник, дії якого спричинили шкоду.

Якщо йдеться про компенсацію матеріальної шкоди, то підставою можуть бути як протиправні дії медперсоналу, так і їх бездіяльність, внаслідок чого здоров'ю пацієнту завдано шкоди.

**Майнова шкода в охороні здоров'я** - це або реальні збитки (наприклад, витрати на препарати, протезування, діагностику, лікування та реабілітацію, посилене харчування, сторонній догляд тощо) або втрачені можливості доходу (наприклад, коли людина через лікарську помилку втратила працездатність). Ступінь втрати працездатності визначає судово-медична експертиза. Так само експертиза має підтвердити необхідність подальшої реабілітації, лікування тощо. Важливо, що витрати на майбутнє лікування потерпілий не отримує “на руки” - кошти заклад охорони здоров'я перераховує організації, яка має надати відповідні послуги потерпілому.

У випадку смерті людини через неправомірні дії медиків відшкодовуються витрати на поховання і усі пов'язані з цим витрати.

Крім того, кожен українець має право на компенсацію моральної шкоди. Цей вид відшкодування призначається незалежно від призначення чи розміру компенсації майнової шкоди.

## ВАЖЛИВО

- Моральну шкоду також треба довести. Стани “я розізлився”, “мені стало неприємно” - це не привід для призначення компенсації моральної шкоди. Часто використовують судово-психологічну експертизу, коли психолог-судовий експерт встановлює наявність або відсутність ознак заподіяння особі моральної шкоди, а також визначає матеріальний еквівалент моральної шкоди. Досить поширеним доказом у справах про компенсацію моральної шкоди є висновки медиків (наприклад, записи лікаря-психіатра про стан пацієнта в первинній медичній документації) щодо стану здоров'я позивача й обумовленості негативних емоційно-вольових переживань погіршенням стану здоров'я.

За **безкоштовною правовою допомогою** ви можете звернутися після скасування карантинних заходів до Громадської організації **«Правова єдність»** за адресою: м. Біла Церква, вул. Леваневського, 55 (приміщення бібліотеки № 8) або дистанційно за телефонами **+380996040650** та **+380683329421**, на електронну пошту [pravovadopomogabc@gmail.com](mailto:pravovadopomogabc@gmail.com) та онлайн за доступом: [ldn.org.ua/section/legal-help](http://ldn.org.ua/section/legal-help)



*Звертаємо увагу, що цей буклет носить рекомендаційний характер, і вирішення окремих ситуацій потребує консультації зі спеціалістом.*

Матеріал підготовлено за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» у межах проєкту «Створення безпечного та правоспроможного середовища у громадах Київщини» і не обов'язково збігається з позицією Міжнародного фонду «Відродження».