

Що робити, якщо у лікарні відмовляють у безоплатних послугах чи ліках

Попри воєнний стан в країні, Програма медичних гарантій (ПМГ) продовжує діяти. Держава гарантує всім пацієнтам надання необхідної медичної допомоги та лікарських засобів, які передбачені Програмою медичних гарантій, безоплатно. Лікарні продовжують отримувати оплату від НСЗУ за надані пацієнтам медичні послуги.

ПМГ покриває всі основні види медичної допомоги: первинну, спеціалізовану, екстрену, паліативну допомогу та медичну реабілітацію, допомогу під час вагітності та пологах, допомогу новонародженим у складних неонатальних випадках, ранню діагностику онкології тощо. Тобто консультації, обстеження, аналізи, госпіталізації та операції мають бути безоплатними.

Пацієнт має право отримати медичну послугу безоплатно, якщо:

- Вона входить до переліку безоплатних послуг у межах Програми медичних гарантій. Отримати детальну інформацію про те, що входить у гарантований безоплатний пакет, можна в контакт-центрі НСЗУ за номером 16-77. Наразі на офіційному сайті НСЗУ ці дані закриті з міркувань безпеки.
- Заклад уклав договір з НСЗУ на відповідну послугу. За договором з НСЗУ працює більшість комунальних медзакладів – міські, районні та обласні лікарні, спеціалізовані медзаклади, деякі приватні, лікарі-ФОП. Детальні адреси закладів також можна дізнатись в контакт-центрі НСЗУ.

Проте, звертаємо увагу, що, зважаючи на війну, яка триває через агресію російської федерації, деякі лікарні можуть бути перевантажені допомогою постраждалим, у такому випадку подекуди на місцевому рівні може бути ухвалене рішення про тимчасове ненадання планової допомоги.

Натомість пацієнт має право на безоплатну медичну допомогу у будь-якому іншому медзакладі, який може її надавати. При цьому місце реєстрації чи

проживання не має значення. Контакти найближчих закладів, які надають необхідні медичні послуги, можна дізнатись за номером 16-77.

Нагадуємо, що для пацієнта безоплатними є і ліки з [Національного переліку лікарських засобів](#). Перевірити наявність у медичному закладі препаратів з Нацпереліку можна на сайті eliky.in.ua та на сайтах місцевої влади в розділі охорони здоров'я або на сайті лікарні.

Якщо ви зіткнулися з ситуацією, коли у медзакладі вимагають гроші за послуги, що мають бути безоплатними, зверніться з офіційною скаргою до головного лікаря (медичного директора) закладу про неправомірні дії медика.

Якщо відмовляють на рівні керівництва лікарні, напишіть скаргу до Департаменту охорони здоров'я у вашому місті чи регіоні або до власника медзакладу – відповідного органу місцевої влади. Зазвичай у назві лікарні зазначено, хто є її власником.

Якщо не вдається розв'язати проблему на місцевому рівні, подайте скаргу в НСЗУ через контакт-центр або листом на поштову адресу: м. Київ, пр-т Степана Бандери, 19, індекс 04073, або на електронну адресу info@nszu.gov.ua.

У скарзі потрібно зазначити:

- Прізвище, ім'я та по батькові, дату народження (у форматі день, місяць, рік народження).
- Дату відмови у медичній послугі.
- Повну назву лікарні.
- Посаду, прізвище, ім'я та по батькові працівника, який порушує ваші права.
- Детальний опис ситуації: у чому саме відмовили (або вимагали гроші), за яких обставин, яку суму ви витратили на допомогу або яку суму від вас вимагали.
- Контакти, за якими з вами можна зв'язатися: номер телефону, електронна пошта.

Ваша небайдужа громадянська позиція дозволить не тільки об'єктивно відреагувати на окремо взятую ситуацію, а й покращити медичну систему в Україні.