



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

RESPECT
ЗМІНЮЄМО СТАВЛЕННЯ

Всукраїнська
Мережа
ЛЖВ



All-Ukrainian
Network of
PLWH

ПАМ'ЯТКА ПАЦІЄНТА

як протидіяти стигмі та дискримінації

Знаєш!



Розумієш!



Зможеш!



Продукція видана за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках реалізації проекту RESPECT: «Зменшення стигми та дискримінації, пов'язаної з ВІЛ, щодо представників груп найвищого ризику в медичних закладах України» за підтримки ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ».

Ця публікація стала можливою завдяки щедрій підтримці американського народу, наданій через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). Зміст є відповідальністю ВБО «Всеукраїнська мережа ЛЖВ» і не обов'язково відображає погляди USAID чи Уряду Сполучених Штатів Америки.

Стигма та дискримінація є значним бар'єром на шляху ВІЛ-позитивних людей та представників груп найвищого ризику щодо інфікування ВІЛ¹ стосовно отримання доступу до якісних медичних послуг.

Що таке стигма і дискримінація?

Стигма – упереджене ставлення до певної категорії людей, сформоване на основі існуючих в суспільстві хибних уявлень, стереотипів та міфів. Стигма це розголос інформації, осуд, психологічний тиск, нетерпиме ставлення, зневага, заборона участі у домашніх справах або у суспільному житті тощо. Стигма призводить до знецінення людини, її зневіри у собі. Внаслідок проявів стигми з боку оточення людина відчуває провину, сором, страх, тривогу та депресію.

Стигма є невід'ємною частиною дискримінації.

Дискримінація передбачає дії або бездіяльність, спрямовані на обмеження прав частини населення або окремих



Групи найвищого ризику щодо інфікування ВІЛ (ГНР) – групи населення, яким, з урахуванням особливостей їх поведінки та поведінки їхнього оточення, загрожує підвищений ризик контакту з джерелом ВІЛ.

До них належать: споживачі ін'єкційних наркотиків; особи, які надають сексуальні послуги за винагороду; чоловіки, які мають сексуальні стосунки з чоловіками; статеві партнери споживачів ін'єкційних наркотиків; клієнти осіб, які надають сексуальні послуги за винагороду та статеві партнери чоловіків, які практикують секс з чоловіками.

соціальних груп, осіб за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками.

Види дискримінації



- **Непряма дискримінація** має місце в ситуаціях, коли на перший погляд закон, правило або процедура є однако-вими для всіх, але водночас це ставить особу або певну групу людей в не вигідні умови, обмежує її.



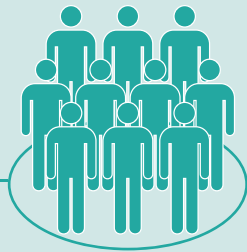
- **Підбурювання до дискримінації** – вказівки, інструкції або заклики до дискримінації стосовно особи та/або групи осіб за певними ознаками.



- **Пряма дискримінація** – рішення, дії або бездіяльність, що призводять до випадку, коли до особи та/або групи осіб за певними ознаками ставляться менш прихильно, ніж до інших осіб в аналогічній ситуації.

■ **Утиск** – небажана для особи та/або групи осіб поведінка, спрямована на приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб ворожої, напруженої, образливої або зневажливої атмосфери.

У житті ВІЛ-позитивних людей стигматизація та дискримінація проявляються, зокрема, в обмеженні доступу до освіти, житла, працевлаштування, а також до необхідної медичної допомоги.



ПЕРЕВІРТЕ СЕБЕ

Чи стикались Ви з випадками стигматизації та дискримінації
в закладах охорони здоров'я (ЗОЗ)?

ПРОЯВИ СТИГМАТИЗАЦІЇ ТА ДИСКРИМІНАЦІЇ	Так	Ні
1. Чи відмовляли Вам у наданні першої невідкладної медичної допомоги через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
2. Чи були у Вашому житті випадки відмови у медичному обстеженні (забір крові та інших біологічних речовин, рентген, УЗД, тощо) через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
3. Чи відмовляли Вам у наданні стоматологічної допомоги, здійсненні оперативного втручання через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
4. Чи були випадки відмови у забезпеченні належного лікування та догляду (стаціонарне лікування, денний стаціонар, поліклінічна допомога) через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
5. Чи стикались Ви із випадками затримки в наданні медичної допомоги через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
6. Чи мало місце маркування медичних карток або койко-місця в лікарні через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
7. Чи поширювали працівники ЗОЗ інформацію про Ваш ВІЛ-позитивний статус без Вашої згоди?	☐	☐

ПРОЯВИ СТИГМАТИЗАЦІЇ ТА ДИСКРИМІНАЦІЇ		Так	Ні
8.	Чи стикались Ви з випадками неетичної поведінки з боку медичного персоналу по відношенню до Вас, а саме з: образливими висловлюваннями, грубим поводженням, зневажливим ставленням, ігноруванням Ваших потреб через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
9.	Чи мало місце підвищення вартості благодійних внесків на послуги з діагностики / лікування через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
10.	Чи перенаправляли Вас з однієї медичної установи до інших медичних закладів без пояснення причини?	☐	☐
11.	Чи ізолювали Вас у ЗОЗ від інших хворих через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐
12.	Чи пропонували Вам перервати вагітність і не народжувати дитину або відмовитись від дитини через ВІЛ-позитивний статус?	☐	☐

Позитивна відповідь на 1 чи більше тверджень свідчить про те, що Ви зазнавали стигматизації та дискримінації в закладах охорони здоров'я!

2



Закон України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні»

3



Конституція України, Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я», Цивільний Кодекс України

ЩО ВИ ЗНАЄТЕ ПРО СВОЇ ПРАВА?

Люди, які живуть з ВІЛ (ЛЖВ), та представники ГНР користуються всіма правами та свободами, передбаченими Конституцією та законами України, а також міжнародними нормативно-правовими актами.

ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ дискримінація особи на підставі наявності в неї ВІЛ-інфекції, а також належності людини до ГНР щодо інфікування ВІЛ².

ВАШІ ПРАВА В МЕДИЧНОМУ ЗАКЛАДІ³

- **право** на всі види медичної допомоги;
- **право** на медичну інформацію та «таємницю діагнозу»;
- **право** на чуйне ставлення, на дії і помисли, що ґрунтуються на принципах загальнолюдської моралі, з боку медичних працівників;
- **право** на відшкодування заподіяної здоров'ю шкоди;
- **право** на правовий захист від будь-яких незаконних форм дискримінації, пов'язаних із станом здоров'я;
- **право** на оскарження неправомірних рішень і дій

працівників, закладів та органів охорони здоров'я;

- **право** на проведення незалежної медичної експертизи в разі Вашої незгоди з висновками лікаря, який Вами опікується;
- **право** пацієнта, який перебуває на стаціонарному лікуванні в ЗОЗ на допуск до нього інших спеціалістів-медиків, членів сім'ї, опікуна, піклувальника, нотаріуса та адвоката, а також священнослужителя для відправлення богослужіння та релігійного обряду.

Будь-який заклад охорони здоров'я повинен діяти в рамках чинного законодавства України, дотримуватись в межах своєї діяльності прав і свобод людини та громадянина у сфері охорони здоров'я, та забезпечувати пов'язані з ними державні гарантії.



У разі порушення Ваших прав, прояву випадків стигми та дискримінації **можете діяти самостійно та відстояти право на медичну допомогу!**

Ви зазнали дискримінації
в закладі охорони здоров'я?

Не знаєте що робити?

Як поводитись?

Хто може допомогти?



ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ ВІДПОВІДНО ДО ПРОЦЕДУР

Усне та письмове звернення

Перше, що Ви можете зробити – це висловити **в усній формі** спокійно, чітко, конкретно і коректно свою скаргу на дії лікарів чи якість послуг завідувачу відділення медичного закладу. Ваші слова варто підкріпити фактами, доказами, які свідчать про порушення Ваших прав.

Якщо в усній бесіді із завідувачем відділення Вам не вдалося вирішити питання, Ви можете звернутися в усній формі **до вищої інстанції в закладі охорони здоров'я** (головного лікаря). Усне звернення до головного лікаря краще зробити під час особистого прийому громадян. Підготуйтеся до зустрічі! Вам необхідно знати прізвище, ім'я, по батькові головного лікаря, графік прийому громадян, місце знаходження кабінету, завчасно записатися на прийом, а також підготувати письмову заяву про порушення Ваших прав. Під час зустрічі спокійно наведіть аргументи та факти

на Вашу користь, а також висуньте свої вимоги і бачення розв'язання ситуації. Будьте готові до того, що на зустріч може бути запрошено фахівця, на якого Ви скажете.

Головний лікар закладу має право прийняти одне з таких рішень:

- задовольнити Ваше прохання чи вимогу й повідомити про порядок і строк виконання прийнятого рішення;
- відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши Вам про мотиви відмови і порядок оскарження прийнятого рішення;
- коли питання потребує додаткового вивчення і перевірки – приймається Ваша **письмова заява**. Головний лікар має повідомити Вам причини, через які неможливо прийняти рішення на Вашу користь під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду Вашої письмової заяви.



Терміни розгляду скарги

Адміністрація ЗОЗ зобов'язана розглянути скаргу відповідно до чинного законодавства України не пізніше, ніж за **30 днів** з моменту подання скарги.

Скарги, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не більше 15 днів від дня їх отримання.

Якщо за 30 днів вирішити порушені у скарзі питання неможливо, адміністрація ЗОЗ визначає необхідний термін для розгляду скарги, про що зобов'язана повідомити особу, яка її подала. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати **45 днів**.

Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються в приймальні головного лікаря. Копія зареєстрованої заяви надається заявнику, тобто пацієнтові, який подав скаргу. Про прийняте рішення Вас мають повідомити письмово у встановлені законодавством строки⁴.

Якщо ухвалене рішення, про яке Вас повідомили письмово, не призвело до розв'язання Вашого питання, Ви маєте право оскаржити його **в інстанціях вищого рівня**:

1. Районне / міське / обласне управління охорони здоров'я;
2. Міністерство охорони здоров'я України.



ОСКАРЖЕННЯ РІШЕННЯ

Подання скарги

У тексті скарги викладіть суть справи, зазначаючи дати та посилаючись на Ваші попередні звернення та докази⁵. Чітко зазначте, як та чи інша дія/бездіяльність порушує Ваші законні права та інтереси. Уникайте зайвих відомостей, оціночних понять та емоцій у тексті. Зосередьтеся на фактах, які мають істотне значення для вирішення справи.

Зазвичай скарга складається з таких основних частин як: звернення, основна та завершальна частини, а також додатки. У зверненні має бути зазначено кому подається скарга (назва закладу охорони здоров'я, ПІБ особи, якій адресується скарга). Важливо написати від кого подається скарга (ПІБ заявника, адреса проживання, номер мобільного телефону). В основній частині Ви повинні викласти зміст скарги, описати дії або бездіяльність, що призвели до дискримінації, за можливості, посилаючись на відповідні законодавчі акти України. Рекомендується це робити за хронологією, зазначаючи дати, посилаючись на докази. На скарзі необхідно поставити Ваш

Доказами у Вашій справі можуть слугувати експертні висновки, особисті або письмові свідчення, копії попередніх заяв до ЗОЗ, пояснення сторін, свідчення третіх осіб, їхніх представників, речові докази, звуко- і відеозаписи, висновки експертів, довідки, квитанції, направлення, виписки тощо.

особистий підпис та дату. Також варто додати відомості про інших осіб, які можуть підтвердити факт порушення Ваших прав. У завершальній частині скарги сформулюйте якомога конкретніше Ваші вимоги до закладу охорони здоров'я, що повинні відповідати меті скарги. Додатки грають важливу роль, але не є обов'язковими. Пам'ятайте, що додаються лише копії документів. Бажано, аби обсяг скарги не перевищував однієї сторінки стандартного формату А4.

Пам'ятайте (!) про додатки, зокрема, про копію Вашого попереднього звернення та отриману на нього відповідь. До скарги додаються тільки копії документів!

Увага! Скарга, надіслана без зазначення місця проживання, повного імені, контактного телефону та без підпису, – визнається анонімною та розгляду не підлягає.

Скарга подається у двох примірниках: один реєструється та передається на розгляд в установу, куди Ви її подаєте, а другий – залишаєте собі.



Ви можете подати скаргу двома способами:

1. Надіслати поштою, бажано рекомендованим листом із повідомленням про вручення. В такому разі Ви матимете повідомлення про день отримання Вашої скарги органом, до якого Ви її подали.
2. Особисто подати скаргу в канцелярію установи або очільнику даної установи у день прийому громадян. У такому випадку на другому примірнику скарги посадова особа, яка її отримує, вказує своє прізвище, ініціали, посаду, дату отримання, підпис і вхідний номер документа, ставить печатку чи штампель установи.

У разі відсутності відповіді на Вашу скаргу у визначений законодавством строк, незалежно від того подали Ви її особисто чи направили поштою, – Ви маєте право подавати іншу скаргу в орган вищої інстанції (див. схему на стор. 14-15). До скарги додайте копію повідомлення про вручення першої скарги, на яку Вам не надійшло відповіді у встановлені строки⁶.



Терміни розгляду скарги

*Відповідно до чинного законодавства України розгляд звернень та скарг від громадян не повинен перевищувати **30 днів**.*

Скарги, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються невідкладно, але не більше 15 днів від дня їх отримання.

*Якщо за 30 днів вирішити порушені у скарзі питання неможливо, адміністрація установи визначає необхідний термін для розгляду скарги, про що зобов'язана повідомити особу, яка її подала. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у скарзі, не може перевищувати **45 днів**.*

Відповідно до чинного законодавства України,
Ви маєте право подавати скаргу до:



Районного управління охорони здоров'я
Міського управління охорони здоров'я
Обласного управління охорони здоров'я
Міністерства охорони здоров'я України



Прокуратури



Суду



Європейського суду з прав людини



Скарга подається згідно підпорядкування, починаючи з районного управління охорони здоров'я. Скаргу на дії обласного ЗОЗ слід подавати обласному управлінню охорони здоров'я. На дії чи бездіяльність управлінь охорони здоров'я, – до Міністерства охорони здоров'я України.

Скарга подається згідно підпорядкування, тобто дії районного закладу охорони здоров'я оскаржуються у прокуратурі відповідного району (за місцем знаходження ЗОЗ). Скаргу на дії обласного ЗОЗ подають до прокуратури відповідної області. Скаргу на дії управлінь та Міністерства охорони здоров'я України – до Генеральної прокуратури України.

Для оформлення позову належним чином та подання його за встановленою законодавством процедурою варто звернутися до фахівця (адвоката), який допоможе Вам скласти позовну заяву і подати її до суду відповідної інстанції.

Позов до Європейського суду з прав людини подається лише після розгляду Вашої справи всіма судовими інстанціями України, а саме: районним судом, апеляційним, вищим спеціалізованим судом та Верховним судом України.

Звертатися до Європейського суду з прав людини можна як у разі повної відмови щодо відновлення Ваших прав, так і у випадку часткового задоволення позову.



ЗАЛУЧЕННЯ ФАХІВЦІВ

Якщо Ви з певних причин не матимете змоги **самостійно захистити свої права та представити інтереси** у випадку стигми та дискримінації в ЗОЗ, звертайтеся по допомогу до фахівців **ВІЛ – сервісної організації**:

Фахівці організації нададуть Вам:

- інформацію про Ваші права та законодавчі можливості їх захисту;
- рекомендації щодо вирішення конкретної ситуації;
- підтримку в процесі захисту Ваших прав;
- допомогу при підготовці та поданні письмових звернень, скарг або позовних заяв;
- представника інтересів для захисту Ваших прав в інстанціях усіх рівнів.

Пам'ятайте, захищаючи свої права Ви не повинні порушувати прав інших осіб.

Толерантність має бути обоюдною, і починається вона з Вашого ставлення та поваги до інших.

Юридичну допомогу ЛЖВ у Києві, Львові, Черкасах та Кривому Розі надають:

- **Київське міське відділення Всеукраїнської благодійної організації «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД»**

03115, а/с № 74, м. Київ, вул. Відпочинку, 11,
(приміщення КМКЛ №5, 9 поверх)

телефон: (044) 423 16 20

сайт: plwh.kiev.ua

e-mail: office@plwh.kiev.ua

графік роботи: пн-пт з 09.00 до 18.00

- **Львівське обласне відділення Всеукраїнської благодійної організації «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД»**

79016, м. Львів, вул. Лемківська, 10, оф. 1

телефон: (032) 231 92 44

e-mail: mironyk_s@mail.ru

графік роботи: пн-пт з 09.30 до 18.00

- **Криворізьке міське відділення Всеукраїнської благодійної організації «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД»**

50053, м. Кривий Ріг, вул. Мусоргського, 13
(5 поверх)

телефон/факс: (056) 405 78 70,

тел. моб.: (096) 867 31 26

e-mail: kr_network@ukr.net

графік роботи: пн-пт з 9.00 до 18.00,
сб з 10.00 до 15.00

- **Черкаське обласне відділення Всеукраїнської благодійної організації «Всеукраїнська мережа людей, які живуть з ВІЛ/СНІД»**

18009 м. Черкаси, вул. Можайського, 50

телефон: (0472) 32 14 42,

тел./факс: (0472) 32 14 01

сайт: www.network.ck.ua

e-mail: elenas@ukr.net

графік роботи: пн-пт з 10.00 до 18.00

Більше інформації щодо юридичної підтримки Ви знайдете на сайті: www.network.org.ua

