



ДНІПРОВСЬКА МІСЬКА РАДА
ДЕПАРТАМЕНТ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я НАСЕЛЕННЯ
КОМУНАЛЬНЕ НЕКОМЕРЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО
«ДНІПРОВСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРВИННОЇ МЕДИКО-САНІТАРНОЇ
ДОПОМОГИ №9» ДНІПРОВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КНП «ДЦПМСД №9» ДМР)

Код ЄДРПОУ 37899715

НАКАЗ

25.08.2026

Дніпро

№ 304

Про організацію позачергового
та першочергового
медичного обслуговування
пільгових категорій громадян

На виконання Закону України від 22.10.1993 № 3551-ХІІ «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (зі змінами), постанов КМУ від 16.02.1996 №94 «Про порядок надання пільг, передбачених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту», від 02.03.2016 №285 «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики» (зі змінами), що регулює Ліцензійні умови провадження медичної практики, та з метою забезпечення конституційних прав і державних гарантій для ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, а також інших пільгових категорій громадян,

НАКАЗУЮ:

1. Забезпечити надання позачергової та першочергової медичної допомоги (включаючи консультації, діагностичні та лабораторні обстеження, процедури та направлення на госпіталізацію) пільговим категоріям громадян у всіх структурних підрозділах КНП «ДЦПМСД №9» ДМР (далі – Центр).

2. Встановити такі рівні пріоритетності обслуговування:

I рівень — позачергове обслуговування. Позачергово, незалежно від наявності загальної черги та попереднього запису, обслуговуються:

- особи з інвалідністю внаслідок війни;
- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.

II рівень — першочергове обслуговування. Першочергово, одразу після осіб, які мають право на позачергове обслуговування, та перед пацієнтами загальної черги, обслуговуються:

- учасники бойових дій;
- учасники війни;
- члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;

- члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Загальна черга:

- Плановий прийом пацієнтів на загальних підставах відповідно до часу електронного запису (зміщується в часі у разі звернення пацієнтів I та II рівнів пріоритетності).

3. У разі одночасного звернення декількох осіб, які мають однаковий рівень пріоритетності, черговість їх прийому визначається з урахуванням часу звернення, попереднього запису та організації роботи відповідного медичного працівника.

4. Пацієнти з гострими (ургентними) станами, які потребують невідкладної медичної допомоги, обслуговуються відповідно до медичних показань та клінічної потреби терміново незалежно від наявності у них пільгового статусу, попереднього запису та загальної черги.

5. Реєстраторам медичним медичних структурних підрозділів:

5.1. Здійснювати первинну ідентифікацію пільгових категорій громадян за умови пред'явлення ними відповідного посвідчення в паперовому вигляді або цифрового документа у застосунку «Дія».

5.2. Під час реєстрації або запису пацієнта робити спеціальну відмітку («Пільги Захисників» з уточненням статусу пільги: УБД, учасник и війни, особи з інвалідністю внаслідок війни, член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, член сім'ї загиблого (померлого) Захисника і Захисниці України) в МІС/ЕСОЗ.

5.3. Не допускати необгрунтованої відмови у позачерговому або першочерговому обслуговуванні.

5.4. У разі виникнення спірної ситуації щодо підтвердження права на пільгове обслуговування невідкладно звертатися до завідувача відповідного структурного підрозділу.

6. Керівникам структурних підрозділів забезпечити:

- контроль за дотриманням працівниками встановленого порядку щодо надання медичних послуг пільговим категоріям громадян;
- обов'язкове інформування пацієнтів пільгових категорій щодо можливості отримання інших медичних послуг безоплатно за рахунок коштів програми медичних гарантій;
- організацію внутрішньої взаємодії працівників у випадках, коли для надання медичної допомоги пільговому пацієнту необхідне залучення декількох медичних працівників або структурних підрозділів;
- у разі надходження звернень щодо недотримання порядку позачергового чи першочергового медичного обслуговування — своєчасне реагування та вжиття заходів при виявленні порушень;
- дотримання принципів безбар'єрності, доступності та інклюзивності під час організації прийому та надання медичної допомоги пільговим категоріям пацієнтів з врахуванням індивідуальних потреб осіб з інвалідністю, ветеранів війни та інших маломобільних груп населення;

- інформування працівників про встановлений порядок обслуговування пільгових категорій громадян (ознайомлення працівників із цим наказом під підпис);
- розміщення інформації про право на позачергове та першочергове обслуговування у доступному для пацієнтів місці.

7. Заступнику генерального директора Наталії ГАРЯЧКІНІЙ забезпечити контроль за дотриманням безбар'єрності та доступності будівель і приміщень Центру для осіб з інвалідністю, МГН, пільгових категорій населення, своєчасне виявлення бар'єрів та організацію заходів щодо їх усунення.

8. Інженеру з комп'ютерних систем Даниїлу ЛОГУНОВУ забезпечити оприлюднення наказу на офіційних інтернет-ресурсах протягом доби, доповнити сайт Центру розділом про «Ветеранів» та оновлювати інформацію за потребою.

9. Юрисконсульту Євгенії ГАЛЬЧЕНКО забезпечувати правовий супровід реалізації прав пільгових категорій громадян на позачергове та першочергове медичне обслуговування, здійснювати моніторинг змін законодавства у відповідній сфері та, у разі необхідності, надавати адміністрації Центру пропозиції щодо приведення внутрішніх документів у відповідність до вимог чинного законодавства України.

10. Медичному директору Юлії ТКАЧЕНКО забезпечити організацію надання медичної допомоги пільговим категоріям пацієнтів з дотриманням установленого порядку позачергового та першочергового обслуговування, контроль за його виконанням медичними працівниками структурних підрозділів Центру та вжиття необхідних заходів у разі виявлення порушень.

11. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Генеральний директор



[Handwritten signature]

Галина ОДІНЦОВА

ПОРЯДОК

позачергового та першочергового медичного обслуговування пільгових категорій громадян (у т.ч. Ветеранів)

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає механізм організації та надання позачергового і першочергового медичного обслуговування пільговим категоріям громадян у Комунальному некомерційному підприємстві «Дніпровський центр первинної медико-санітарної допомоги №9» Дніпровської міської ради (далі – Центр).

1.2. Порядок розроблено з метою забезпечення реалізації встановлених законодавством України прав і державних гарантій ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників і Захисниць України та інших пільгових категорій громадян.

1.3. Позачергове та першочергове медичне обслуговування здійснюється з урахуванням медичних показань, клінічної потреби пацієнта, рівнів пріоритетності пацієнтів, організації роботи структурних підрозділів Центру та вимог чинного законодавства України.

1.4. Цей Порядок застосовується в усіх медичних структурних підрозділах Центру під час звернення пацієнтів, які мають відповідне право на пільгове обслуговування.

2. Визначення пріоритетності обслуговування

Встановлюються такі рівні пріоритетності медичного обслуговування:

2.1. I рівень — позачергове обслуговування:

Позачергово, незалежно від наявності загальної черги та попереднього запису, обслуговуються:

- особи з інвалідністю внаслідок війни;
- особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.

Позачергове обслуговування передбачає можливість отримання медичної послуги перед пацієнтами загальної черги з урахуванням медичних показань та організації роботи медичного працівника.

2.2. II рівень — першочергове обслуговування:

Першочергово, одразу після осіб, які мають право на позачергове обслуговування, та перед пацієнтами загальної черги обслуговуються:

- учасники бойових дій;
- учасники війни;
- члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни;
- члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

2.3. Загальна черга

Пацієнти, які не належать до зазначених пільгових категорій, обслуговуються на загальних підставах відповідно до попереднього електронного запису та організації прийому.

У разі звернення пацієнтів, які мають право на позачергове або першочергове обслуговування, час прийому пацієнтів загальної черги може зміщуватися.

У разі одночасного звернення декількох осіб, які мають однаковий рівень пріоритетності, черговість їх прийому визначається з урахуванням часу звернення, попереднього запису та організації роботи відповідного медичного працівника.

Пацієнти з гострими (ургентними) станами, які потребують невідкладної медичної допомоги, обслуговуються відповідно до медичних показань та клінічної потреби терміново незалежно від наявності у них пільгового статусу, попереднього запису та загальної черги.

3. Порядок звернення та підтвердження права на пільгове обслуговування

3.1. Для реалізації права на позачергове або першочергове медичне обслуговування пацієнт під час звернення повідомляє працівника Центру про наявність відповідного пільгового статусу.

3.2. Право на пільгове обслуговування підтверджується відповідним посвідченням у паперовій формі або цифровим документом у застосунку «Дія», що підтверджує відповідний статус.

3.3. Реєстратор медичний здійснює первинну ідентифікацію пільгової категорії пацієнта та, за необхідності, уточнює вид пільги.

3.4. Під час реєстрації або запису пацієнта в медичній інформаційній системі медичний реєстратор робить відповідну відмітку про належність до пільгової категорії із зазначенням статусу («Пільги Захисників» з уточненням статусу пільги: УБД, учасник и війни, особи з інвалідністю внаслідок війни, член сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни, член сім'ї загиблого (померлого) Захисника і Захисниці України).

3.5. У разі виникнення сумнівів або спірної ситуації щодо підтвердження права на пільгове обслуговування медичний реєстратор звертається до завідувача відповідного структурного підрозділу.

3.6. Відсутність попереднього запису не є підставою для відмови в позачерговому обслуговуванні особам, які мають відповідне право, за умови можливості організації такого прийому та з урахуванням медичної ситуації.

4. Організація прийому пільгових категорій громадян

4.1. Організація прийому пільгових категорій громадян здійснюється відповідно до «Алгоритму дій працівників КНП «ДЦПМСД №9» ДМР при організації позачергового та першочергового медичного обслуговування пільгових категорій громадян» затвердженому у Центрі.

4.2. Позачергове та першочергове обслуговування може включати:

- консультацію лікаря;
- медичний огляд;
- діагностичні обстеження;
- лабораторні дослідження;
- медичні процедури;
- оформлення необхідної медичної документації;
- направлення на консультацію до лікарів інших спеціальностей;
- направлення на госпіталізацію відповідно до медичних показань, тощо.

4.3. Під час організації прийому працівники Центру повинні забезпечувати коректне та шанобливе ставлення до пацієнтів, недопущення дискримінації та створення безбар'єрного доступу до медичних послуг.

4.3. Якщо для надання медичної допомоги пільговому пацієнту необхідна участь декількох медичних працівників або структурних підрозділів, керівники відповідних медичних підрозділів забезпечують належну внутрішню взаємодію та координацію.

4.5. У випадку одночасного звернення декількох пацієнтів з однаковим рівнем пріоритетності черговість їх обслуговування визначається з урахуванням часу звернення, попереднього запису, медичних показань та організації роботи відповідного медичного працівника, тощо.

5. Обслуговування пацієнтів з невідкладними станами

5.1. Пацієнти з гострими (ургентними) станами, які потребують невідкладної медичної допомоги, обслуговуються терміново відповідно до медичних показань та клінічної потреби.

5.2. Наявність або відсутність пільгового статусу, попереднього запису чи перебування пацієнта у загальній черзі не впливає на необхідність надання невідкладної медичної допомоги.

5.3. У разі необхідності пацієнту надається невідкладна допомога та організовується подальше медичне спостереження, консультація або направлення на госпіталізацію відповідно до стану пацієнта.

6. Обов'язки працівників Центру

6.1. Працівники Центру зобов'язані дотримуватися встановленого Порядку позачергового та першочергового медичного обслуговування.

6.2. Реєстратори медичні зобов'язані:

- своєчасно виявляти пацієнтів, які мають право на пільгове обслуговування;
- перевіряти документ, що підтверджує відповідний статус;
- забезпечувати правильну реєстрацію пацієнта;
- вносити необхідну інформацію до медичної інформаційної системи про належність до пільгової категорії із зазначенням статусу;
- не допускати необґрунтованої відмови у позачерговому або першочерговому обслуговуванні;
- у разі виникнення спірних питань звертатися до керівника відповідного структурного підрозділу.

6.3. Медичні працівники Центру зобов'язані враховувати встановлений рівень пріоритетності під час організації прийому та надання медичної допомоги.

6.4. Медичний директор, керівники структурних підрозділів забезпечують контроль за дотриманням працівниками цього Порядку та вживають заходів у разі виявлення порушень.

7. Безбар'єрність та доступність

7.1. Під час організації медичного обслуговування пільгових категорій громадян забезпечуються принципи безбар'єрності, доступності та інклюзивності.

7.2. Працівники Центру враховують індивідуальні потреби осіб з інвалідністю, ветеранів війни та інших маломобільних груп населення та сприяють безперешкодному доступу пацієнта до місця прийому, реєстратури, кабінетів та інших приміщень Центру, допомагаючи у разі потреби.

8. Інформування пацієнтів

8.1. Інформація про право окремих категорій громадян на позачергове та першочергове медичне обслуговування розміщується у доступному для пацієнтів місці в структурних підрозділах Центру та на офіційних інтернет-ресурсах Центру.

8.2. Працівники Центру надають пацієнтам необхідні роз'яснення щодо Порядку реалізації права на позачергове або першочергове обслуговування.

9. Прикінцеві положення

9.1. Працівники Центру несуть відповідальність за дотримання вимог цього Порядку відповідно до законодавства України та внутрішніх документів Центру.

9.2. Цей Порядок набирає чинності з дати затвердження та діє до його скасування або затвердження нового Порядку.

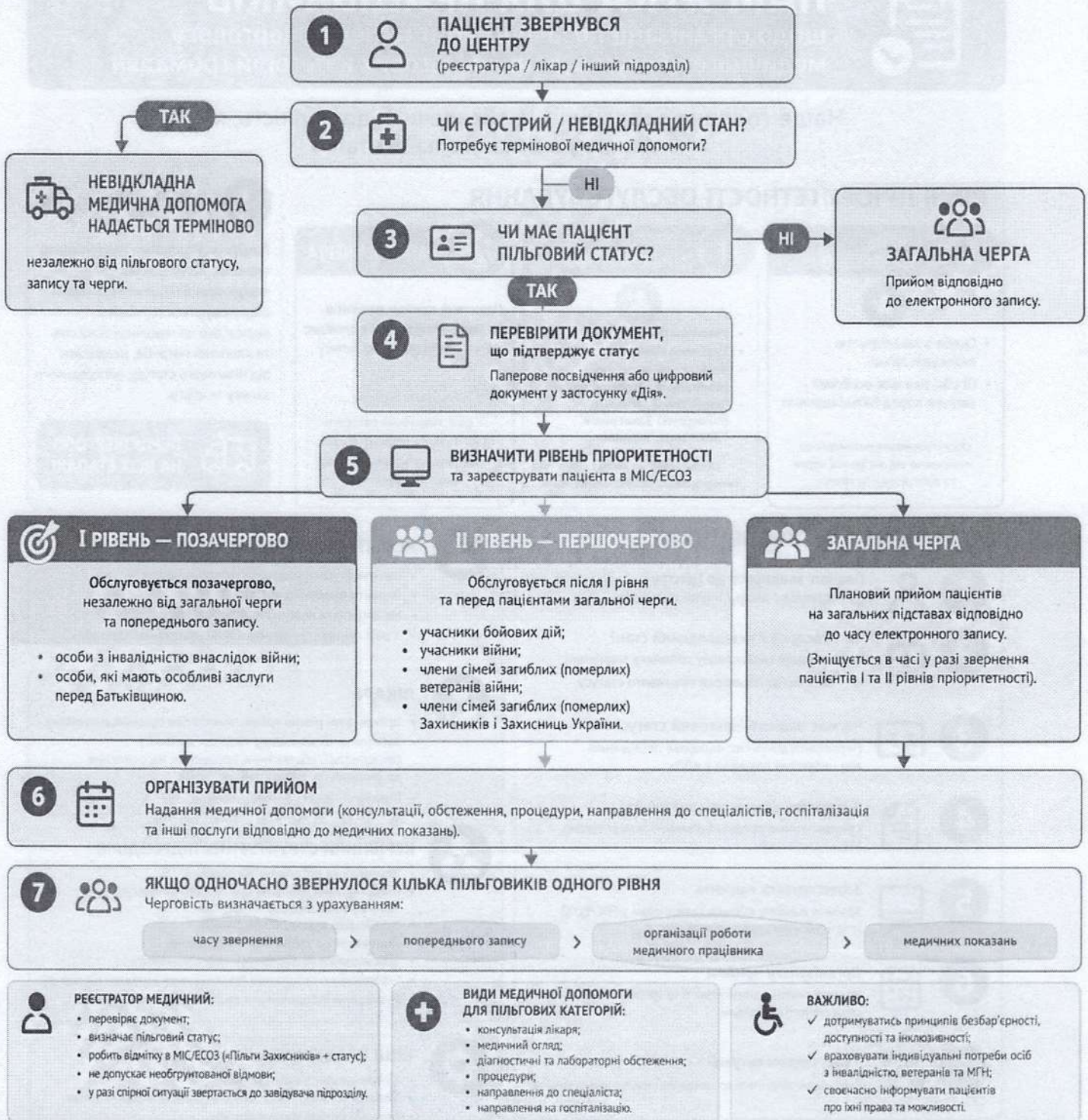
Юрисконсульт



Світлана ГАЛЬЧЕНКО

АЛГОРИТМ ДІЙ ПРАЦІВНИКІВ

при організації позачергового та першочергового медичного обслуговування
пільгових категорій громадян



Повага. Підтримка. Доступність. Турбота про кожного!



КНП «ДЦПМСД №9» ДМР

Піклуємось
про кожного!



ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ

щодо організації позачергового та першочергового медичного обслуговування пільгових категорій громадян

Наше головне завдання — забезпечити доступність, якість та повагу до кожного пацієнта!

РІВНІ ПРІОРИТЕТНОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

I РІВЕНЬ ПОЗАЧЕРГОВО



- Особа з інвалідністю внаслідок війни.
- Особа, яка має особливі заслуги перед Батьківщиною.

Обслуговуються позачергово, незалежно від загальної черги та попереднього запису.

II РІВЕНЬ ПЕРШОЧЕРГОВО



- Учасники бойових дій.
- Учасники війни.
- Члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни.
- Члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Обслуговуються після I рівня та перед пацієнтами загальної черги.



ЗАГАЛЬНА ЧЕРГА

Плановий прийом пацієнтів на загальних підставах відповідно до часу електронного запису.

У разі звернення пацієнтів I та II рівнів пріоритетності, час прийому загальної черги може зміщуватися.



НЕВІДКЛАДНІ СТАНИ

Пацієнти з гострими (ургентними) станами, які потребують невідкладної медичної допомоги, обслуговуються терміново відповідно до медичних показань та клінічної потреби, незалежно від пільгового статусу, попереднього запису та черги.



ПЕРШОЧЕРГОВО
НА ВСІХ ЕТАПАХ!

АЛГОРИТМ ДІЙ ПРАЦІВНИКА

- Пацієнт звернувся до Центру** (реєстратура / лікар / інший підрозділ).
- Чи є гострий / невідкладний стан?**
Так — надати невідкладну допомогу терміново.
Ні — перейти до перевірки пільгового статусу.
- Чи має пацієнт пільговий статус?**
Перевірити документ: паперове посвідчення або цифровий документ у «Дії».
- Визначити рівень пріоритетності**
I рівень — позачергово, II рівень — першочергово, або загальна черга.
- Зареєструвати пацієнта**
Зробити відмітку «Пільги Захисників» у МІС/ЕКОЗ із зазначенням статусу пільги.
- Організувати прийом**
Згідно з рівнем пріоритетності та організацією роботи структурного підрозділу.
- У разі спірної ситуації**
Невідкладно звернутися до завідувача структурного підрозділу.



РЕЄСТРАТОРИ МЕДИЧНІ

- Ідентифікувати пільгові категорії за документами.
- Вносити відмітку в МІС/ЕКОЗ.
- Не допускати необґрунтованої відмови.
- У разі сумнівів — звертатися до завідувача підрозділу.



ЛІКАРІ

- Враховувати рівень пріоритетності при організації прийому.
- Забезпечити повноцінну медичну допомогу (консультації, обстеження, процедури, направлення до спеціалістів, госпіталізація).
- Поважати гідність і права пацієнтів.



КЕРІВНИКИ СТРУКТУРНИХ ПІДРОЗДІЛІВ

- Контроль за дотриманням порядку.
- Інформування пацієнтів про безоплатні послуги за програмою медичних гарантій.
- Організація взаємодії працівників.
- Реагування на звернення та порушення.
- Забезпечення безбар'єрності та інклюзивності.
- Інформування працівників (ознайомлення з наказом під підпис).
- Розміщення інформації для пацієнтів у доступному місці.



ІНШІ ПРАЦІВНИКИ

- Дотримуватися цього порядку.
- Поважати пацієнтів та забезпечувати комфортні умови.
- Сприяти безбар'єрному доступу.



ВАЖЛИВО ПАМ'ЯТАТИ:

- ✓ Право на позачергове та першочергове обслуговування мають лише визначені категорії громадян.
- ✓ Відмова у пільговому обслуговуванні — неприпустима!
- ✓ Усі дії мають бути коректними, уважними та уважливими.



*Ветерани, Захисники, їхні родини
та пільгові категорії громадян —
наша особлива турбота!*



КНП «Дніпровський центр
первинної медико-санітарної допомоги»

Турбуємось
про кожного! 



ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ ПОЗАЧЕРГОВОГО ТА ПЕРШОЧЕРГОВОГО МЕДИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ПІЛЬГОВИХ КАТЕГОРІЙ ГРОМАДЯН

Ми забезпечуємо право на якісну та своєчасну медичну допомогу
для тих, хто цього найбільше потребує!

1

**I РІВЕНЬ
ПОЗАЧЕРГОВО** 



- Особи з інвалідністю внаслідок війни.
- Особи, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.



Обслуговуються незалежно від загальної черги та попереднього запису.

2

**II РІВЕНЬ
ПЕРШОЧЕРГОВО** 

- Учасники бойових дій.
- Учасники війни.
- Члени сімей загиблих (померлих) ветеранів війни.
- Члени сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.



Обслуговуються після осіб I рівня та перед пацієнтами загальної черги.



ЗАГАЛЬНА ЧЕРГА

Інші пацієнти обслуговуються відповідно до попереднього електронного запису та організації прийому.



У разі звернення пацієнтів з I та II рівнів пріоритетності час прийому пацієнтів загальної черги може зміщуватися.



ВАЖЛИВО!

Пацієнти з гострими (ургентними) станами, які потребують невідкладної медичної допомоги, обслуговуються терміново відповідно до медичних показань та клінічної потреби — незалежно від пільгового статусу, попереднього запису та черги.



ЯК СКОРИСТАТИСЯ ПРАВОМ НА ПІЛЬГОВЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ?

1

**Повідомте
працівника Центру**

про наявність пільгового статусу.



2

**Пред'явіть документ,
що підтверджує статус:**



паперове
посвідчення

або



цифровий документ
у застосунку «Дія».



3

**Реєстратор внесе
відповідну відмітку**

до медичної інформаційної системи.



Додатково:

- Ви можете отримати інші медичні послуги безоплатно за рахунок коштів програми медичних гарантій.
- У наших підрозділах дотримуються принципів безбар'єрності, доступності та інклюзивності.
- У разі питань звертайтеся до адміністрації Центру.



ПАМ'ЯТАЙТЕ!

Пільгове обслуговування —
це Ваше право, яке гарантується
державою!

Піклуємось про тих,
хто захищає Україну!



Разом робимо медичну допомогу доступною для кожного!