Реклама

Тривожний діагноз: чому дешева медицина обходиться пацієнту занадто дорого

08:00 31.07.2026 Пт

14 хв

Із чого складається вартість медичних послуг та як пацієнт може захистити свої права?

КАТЕРИНА ГОНЧАРОВА

Як перевірити ліцензію, договір та чек у приватній клініці для захисту прав пацієнта (колаж: РБК-Україна)

Не витрачай час на шум! Читай тільки суть з РБК-Україна у Google

Медицина – це система, де ціна помилки вимірюється здоров'ям та якістю життя. Але що робити, якщо приватна клініка економить не на сервісі, а на вашій безпеці? Сьогодні ринок медичних послуг в Україні поєднує прозорих гравців і "сірі" заклади – від невеликих кабінетів до цілих мереж, які працюють із порушенням законодавства або без належного оформлення послуг.

З чого насправді складається вартість медичних послуг, як перевірити, чи має клініка чинну ліцензію та чи працює лікар офіційно, і чому фіскальний чек – це не формальність, а єдиний юридичний захист ваших прав як пацієнта? Про приховані ризики економії на лікуванні та способи себе убезпечити – у матеріалі РБК-Україна.

Головне:

- **Безпека має ціну.** Якісні послуги, сертифіковане обладнання та перевірений персонал – це база, яка просто не може коштувати дешево.
- **Юридична пастка.** Відсутність чека та договору робить пацієнта беззахисним у разі лікарської помилки.
- **"Запрошені фахівці".** Деякі лікарі надають послуги, фактично не працюючи в медзакладах.
- **Інфекційна загроза.** "Сірі" клініки часто економлять на дотриманні протоколів інфекційної безпеки.
- **Дієві важелі.** Пацієнт може захистити себе, якщо підходитиме до вибору клініки ретельно й зважено
- **Підтримка ЗСУ.** Офіційна оплата послуг – це не лише безпека, а й податки, які йдуть на обороноздатність держави.

З чого починається якісна клініка, якій можна довіряти?

Всім зрозуміло, що будь-яка клініка має працювати чесно й за всіма правилами. Це, звісно, не єдиний показник якості, але саме так закладається база: ви знаєте, що з вами уклали договір, а лікар та заклад, в якому він працює, несе відповідальність за свою роботу.

Проблема "сірих" клінік полягає не лише у потенційно неналежній якості лікування. Насамперед це питання доброчесності ведення медичної діяльності, зазначає в коментарі РБК-Україна партнерка ARIO та колишня міністр охорони здоров'я **Зоряна Скалецька**.

Ad

НОВИНИ

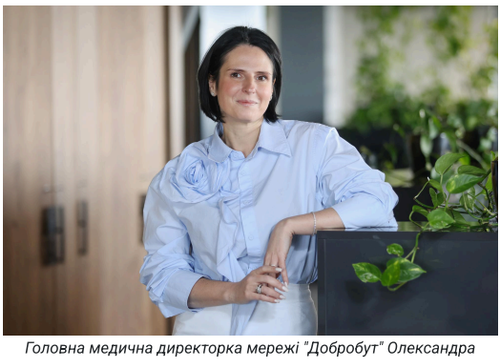
ГУР викрило мережу СЗР Росії, яка контролює спадок "Вагнера" в Африці

Реклама

Ad

"Якщо заклад не видає розрахункових документів, не оформлює належним чином медичну документацію або працює з порушенням ліцензійних вимог, це створює серйозні ризики для пацієнта у випадку виникнення будь-якого конфлікту", – зазначає вона.

Будь-який медичний заклад в Україні **повинен мати офіційну ліцензію на медичну практику**. Для цього до МОЗ треба подати величезний пакет документів: дані про приміщення, лікарів, обладнання, пояснює в розмові з РБК-Україна головна медична директорка мережі "Добробут" **Олександра Машкевич**.



Головна медична директорка мережі "Добробут" Олександра Машкевич (фото: пресслужба мережі)

Також медичний центр має бути офіційно зареєстрований як ФОП, ТОВ або в іншій формі власності, яка дозволяє вести економічну діяльність за відповідними КВЕДами. Втім, **сама наявність ліцензії ще не гарантує бездоганної якості лікування**. Важливе значення має також фактичне дотримання ліцензійних умов і професійних стандартів.

У практиці Зоряни Скалецької була справа, під час якої з'ясувалося, що медзаклад використовував радіологічне обладнання, яке не було належним чином зареєстроване.

"Лікарі фактично не перебували у трудових відносинах із закладом, відповідний вид медичної допомоги взагалі не був передбачений ліцензією, а пацієнтам не видавалися ані чеки, ані договори", – згадує вона той випадок.

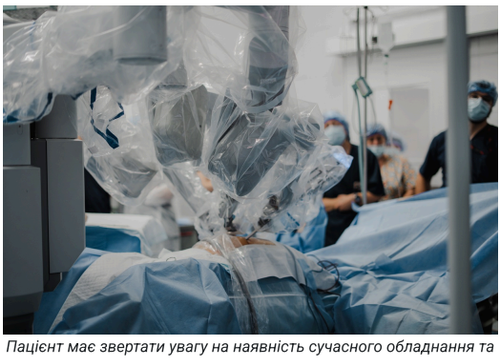
Врешті, коли треба було доводити обставини лікування, на руках у пацієнта залишився лише медичний висновок.

"Заклад міг заперечувати навіть факт його видачі, тоді як жодних фінансових документів, договорів чи інших доказів отримання допомоги саме в цьому закладі не існувало. Це суттєво ускладнює захист прав пацієнта", – пояснює Скалецька.

Що при виборі клініки має бачити сам пацієнт?

По-перше, зверніть увагу, чи відкрито лікарня розповідає про освіту, досвід, спеціалізацію лікарів, дотримання принципів доказової медицини, зазначає в коментарі РБК-Україна медичний директор Медичного дому Odrex, професор, доктор наук з державного управління, анестезіолог **Дмитро Гавриченко**.

По-друге, чи є сучасне обладнання і чи може заклад забезпечити повний цикл допомоги – від діагностики до лікування в інтенсивній терапії й реабілітації, якщо це потрібно.



Пацієнт має звертати увагу на наявність сучасного обладнання та перелік медпослуг клініки (фото: пресслужба "Добробут")

І ще один важливий момент – комунікація.

"Якщо лікар відповідає на ваші запитання, пояснює, чому пропонує саме таке лікування, не нав'язує зайвих процедур і не лякає діагнозами – це дуже хороший знак. А ще – відкривайте Google і дивіться на відгуки. Думки людей, звісно, суб'єктивні, але часто допомагають скласти "картинку", – звертає увагу фахівець.

Анатомія чека: куди йдуть гроші пацієнта

Відвідуючи клініку, ми насправді бачимо лише частину роботи медзакладу. Але підтримує цей великий складний механізм велика кількість різних фахівців. То ж з чого насправді складається вартість послуг, які отримують пацієнти?

"В приватному секторі в ціну медичної послуги входять комунальні видатки клінік: від води до світла. Ми сплачуємо також за оренду, якщо це орендоване приміщення. Якщо ж приміщення наше, то платимо податок на землю", – зазначає медична директорка мережі "Добробут" Олександра Машкевич.

У вартість послуг також закладають витратні матеріали, медикаменти, забезпечення безпеки пацієнта та утримання аптечки невідкладної допомоги для реагування на будь-які критичні ситуації, закупівлю якісної апаратури. Суттєві видатки – зарплати, витрати на маркетинг, контакт-центр, юридична безпека, патронаж та служба медичного супроводу пацієнтів.

"Це коли пацієнт у нас отримав медичну послугу, наприклад, пройшов вакцинацію або звертався за невідкладною медичною допомогою. Тоді ми оцінюємо його стан і на наступний день або через день. За цим слідкують професійні медики", – додає вона.

Підозріло низька вартість фахової консультації, УЗД чи МРТ – це сигнал, що власникам клініки на чомусь довелося суттєво зекономити. Медичну послугу "просто так" зробити вдвічі дешевшою, не зачепивши при цьому безпеку або якість, просто неможливо.

"Прозорі" клініки та тіньовий ринок

За даними Індексу Опендатаботу 2026, сукупний дохід десятки найкращих медичних компаній України **зріс на 23% і склав 17,91 млрд грн**. Очолила рейтинг мережа "Добробут", а загалом до списку увійшли "Діла", "Сінево Україна", "Смартлаб", "Odrex", "Мати і Дитина" та інші.

Легальний медичний бізнес несе й значне фіскальне навантаження, сплачуючи податок на прибуток. Якщо мова про великі мережі, то це колосальні суми, які напряму фінансують державний бюджет.

До прикладу, "Добробут" за останні 5 років сплатив майже 2 мільярди гривень податків в державний бюджет України. Лише за 2025 рік – понад 840 млн грн.

А МД Odrex з початку великої війни сплатив понад 345 мільйонів гривень податків, зазначав у медіа генеральний директор мережі Тігран Арутюнян. Лікарям у "білих" клініках створюють умови, за яких вони отримують офіційну конкурентну зарплату, не покладаючись на тіньові схеми.

Тим часом, на жаль, багато клінік ведуть свою діяльність зовсім інакше. І банальне ухилення від сплати податків – дуже часте явище. CEO "Добробуту" Сергій Орел, спираючись на дані досліджень UHC та інші джерела, оцінює тіньовий ринок медичних послуг в Україні в **200 млрд грн**.

CEO "Добробуту" Сергій Орел (фото: пресслужба мережі)

Публічність та готовність надавати дані про сплачені податки – ще один з важливих маркерів в роботі медичних закладів. Так, у свіжому рейтингу приватних клінік від Forbes лише **15 із 25 фігурантів** готові були поділитися цими даними.

Чим дешевші медпослуги, тим якість нижча?

"Я не став би так категорично говорити. Іноді заклад проводить акції, іноді певна послуга справді може коштувати дешевше через ефективну організацію роботи. Але якщо ціна суттєво нижча за ринок, це вже привід поставити собі кілька запитань. На чому саме економлять? На обладнанні? На витратних матеріалах? На контролі якості? На кількості персоналу на одного пацієнта? Чи на сплаті податків?", – зазначає Дмитро Гавриченко.

Медицина – це сфера, де якість має свою собівартість, каже він. Сучасне обладнання, якісні препарати, навчання лікарів, безпека пацієнтів – все це коштує грошей.

Використання одноразових матеріалів – це дорожче, але це про безпеку пацієнта, зауважує медичний директор Odrex.

"У себе ми ніколи не погодимось на щось "середнє", аби знизити вартість. Офіційна зарплата медиків – теж дорожче. Але стабільна, повністю офіційна заробітна плата дає відчуття опори лікарям, особливо зараз. І багато медиків сьогодні обирає працювати прозоро, а не з оплатою "в кишеню халату", хоч і подекуди це й менший заробіток. Тому я б не орієнтувався лише на ціну. Краще оцінювати співвідношення вартості, репутації, сервісу та професійності лікарів", – звертає увагу він.

"Ви не знаєте, хто вас лікує". Чим небезпечна відсутність відповідальності

Олександра Машкевич з "Добробуту" нагадує про ще один важливий момент: в "сірій" медицині, якщо лікар не працює офіційно в клініці, у разі помилки довести його персональну провину майже неможливо. В медзакладі просто можуть сказати: така людина у нас не працює.

Не раз за останні роки були резонансні випадки, коли певні стоматологічні клініки запрошували сторонніх анестезіологів для лікування під наркозом, не маючи на це відповідної ліцензії. Торік подібна халатність призвела до смерті дитини.

Аналогічна ситуація – і в індустрії краси, де складні ін'єкційні процедури проводять люди після коротких курсів, хоча тут закон теж вимагає суворої медичної кваліфікації, наголошує співрозмовниця.

Вона наводить ще один сумний приклад: жінки, які планують ЕКО, часто ризикують життям через технічну "бідність" деяких репродуктивних клінік. У разі важких ускладнень через гіперстимуляцію яєчників такі заклади не мають власної реанімації, хірургії чи обладнання, щоб врятувати пацієнтку.

"Держава досі не створила для таких випадків чітких медичних маршрутів, тому на пошуки потрібного стаціонару втрачається дорогоцінний час", – каже Машкевич.

Важливою є персональна відповідальність лікаря (фото: пресслужба "Добробут")

В першу чергу тут важливо розуміти, що лікар, який проводить операцію пацієнту чи консультацію в межах медичного закладу, обов'язково має перебувати з останнім в трудових відносинах – це вимога ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики, нагадує в коментарі РБК-Україна **Олена Бабич** – провідна українська юристка, засновниця "Адвокатського бюро Олени Бабич", що спеціалізується на медичному праві.

"Якщо клініка запрошує фахівця "зі сторони" без належного оформлення, ризик тут не стільки для пацієнта, скільки для самої клініки. Адже це буде порушенням ліцензійних умов, і за це відповідає заклад", – зазначає вона.

Що стосується пацієнта – у будь-якому випадку, якщо виникають недоліки в наданні медичної допомоги, відповідальність у першу чергу несе саме медичний заклад.

"Тобто навіть якщо фахівець не оформлений належним чином, це не залишає пацієнта без захисту – закон все одно **покладає відповідальність на заклад, який надав послугу**", – звертає увагу Бабич.

Хто перевіряє медзаклади?

Контроль за якістю медицини здійснює не лише МОЗ, а й НСЗУ, яка контрактує медзаклади.

"НСЗУ висуває чіткі умови для підписання договору. Наприклад, щоб отримати пакет на хірургію, ви повинні довести, що у вас працює відповідна кількість хірургів та медсестер, а все необхідне обладнання офіційно зареєстроване в електронній системі охорони здоров'я", – пояснює Олександра Машкевич.

Служба проводить перевірки та планові моніторингові візити, а також реагує на звернення громадян.

"Є номер **1677** – це гаряча лінія, куди пацієнти можуть поскаржитися, якщо з них неправомірно вимагають кошти в комунальних, державних чи приватних закладах, що мають контракт із НСЗУ. І, додам, цей механізм реально працює", – підсумовує директорка медичної мережі "Добробут".

Втім, через наявність понад 20 тисяч ліцензіатів в Україні державі складно контролювати ліцензійні вимоги, тому пацієнти часто змушені перевіряти все самостійно. "Білі", легальні клініки перевірити простіше: вони відкриті щодо ліцензій і персоналу, а офіційні договори та інформовані згоди гарантують обопільний юридичний захист.

Контроль за якістю послуг у приватних клініках здійснює МОЗ та НСЗУ (фото: пресслужба "Добробут")

Як переконатися, що клініка працює прозоро й чесно?

Перед зверненням в клініку Олена Бабич радить перевірити, чи є в закладу ліцензія на медичну практику – це можна знайти у відкритому реєстрі МОЗ. Також не завадить пошукати відгуки, бажано на незалежних майданчиках, а не лише на сторінці самої клініки.

"У процесі варто звертати увагу на кілька речей. Чи видають розрахунковий документ (фіскальний чек) за кожну оплачену послугу – його відсутність вже привід насторожитись. Також у клініці має бути куточок споживача, де можна ознайомитися з офіційною інформацією і дозвільними документами закладу", – зазначає адвокат.

За її словами, якщо йдеться про хірургічне втручання, **є сенс попередньо поцікавитись, які документи будуть оформлюватись**, і чи можна з ними ознайомитись – наприклад, з договором.

Медичний директор Медичного дому Odrex Дмитро Гавриченко радить бути обережними з платними "онлайн-консультаціями" в Instagram чи Viber, після яких лікар просто надсилає номер особистої картки.

"Онлайн-консультація може бути повноцінною медичною послугою, але пацієнт має розуміти, хто її офіційно надає, отримати підтвердження оплати, висновок лікаря. Це потрібно для захисту персональних даних, взаємодії з електронними медичними системами, отримання медичної документації, яка може знадобитись в майбутньому, а також для збереження прав як пацієнта, так і лікаря", – каже Гавриченко.

Також він завжди радить звертати увагу на відкритість.

"Якщо клініка **чесно розповідає про своїх лікарів, реагує на відгуки та коментарі, показує реальну роботу, не обіцяє "100% результат"** – це викликає набагато більше довіри. Ще один лайфхак – подивіться, чи ділиться компанія інформацією про податки, це може багато про що сказати", – підсумовує співрозмовник.

За словами Зоряни Скалецької, не менш важливо:

- отримувати від клініки **розрахункові документи**;
- вимагати **ведення медичної документації**;
- уважно ознайомлюватися з **інформованою згодою**;
- **зберігати всі документи**, пов'язані з лікуванням.

"Якщо заклад відмовляється видавати чек, не надає копії медичної документації або уникає письмового оформлення взаємовідносин із пацієнтом, це вже є достатньою підставою поставити під сумнів доброчесність його роботи. В інших сферах нашого життя – купуючи побутову техніку, ремонтуючи взуття – ми вже достатньо свідомо вимагаємо чек, а може ще і договір", – зазначає екс-очільниця МОЗ.

Довести проведення медичних процедур пацієнту допоможе чек від медзакладу (фото: пресслужба "Добробут")

Що дає пацієнту чек?

Чек – це **більше, ніж просто підтвердження оплати**, зазначає Скалецька. Це один із ключових доказів існування правовідносин між пацієнтом і медичним закладом.

"Він підтверджує, що допомога була надана саме цим закладом, у певний день, за конкретний перелік медичних послуг та за визначену суму. Крім того, чек дозволяє співставити фактично оплачені послуги із записами у медичній документації. Це важливо як для самого пацієнта, так і для експертів або суду, якщо виникає необхідність оцінити правильність лікування", – каже вона.

На практиці трапляються ситуації, коли пацієнт переконаний, що **сплатив за одну процедуру**, а медична документація містить **зовсім інший перелік маніпуляцій**. За наявності чека такі суперечності можна швидко перевірити. Якщо ж чека немає, довести, за що саме були сплачені кошти, значно складніше.

Чому відсутність чека є тривожним сигналом?

Відсутність чека сама по собі не означає, що медична допомога була неякісною. Проте це може свідчити про недотримання медзакладом вимог законодавства щодо здійснення господарської діяльності.

Якщо заклад допускає порушення у фінансовій сфері – не проводить офіційні розрахунки, ухиляється від сплати податків або використовує неофіційне працевлаштування персоналу, то це є підставою уважніше оцінити й інші аспекти його діяльності.

Що робити, якщо права вже порушені?

Навіть за відсутності чека захист прав пацієнта можливий, але значно складніший. Доведення будуватиметься на інших доказах: медичних висновках, листуванні, банківських переказах, показаннях свідків, фото- та відеоматеріалах.

Саме тому **отримання чека, договору та належно оформленої медичної документації є не формальністю, а елементом правової безпеки самого пацієнта**. Ці документи допомагають не лише підтвердити оплату послуг, а й відновити повну історію лікування та ефективно захистити свої права у разі виникнення спору.

***

Як врешті сам пацієнт може обрати якісну клініку? Значно підвищити шанси на це допоможе, якщо ви будете обирати тих, хто працює чесно, легально і платить податки. Тут все залежить не лише від того, чи хочемо ми отримати якісні послуги. А й від нашого відчуття відповідальності.

Під час війни пацієнти, які самі вимагають фіскальний чек та платять за все прозоро, так само фінансують ЗСУ. Окрім безпеки, легальна оплата в медицині – база підтримки країни в цей надскладний для всіх нас час. Кожна гривня, проведена через касу у тилу, перетворюється на податки, які забезпечують обороноздатність держави.

"Кожна офіційно сплачена гривня допомагає нам вистояти, допомагає нам жити. Тому я завжди кажу пацієнтам і колегам: завдяки Силам Оборони ми сьогодні маємо можливість працювати, і робимо свій економічний вклад у те, щоб Збройні Сили продовжували нас захищати", – наголошує директорка "Добробуту" Олександра Машкевич.

Не пропустіть головне! Підпишіться на наші оновлення в Google!

Або читайте нас там, де вам зручно!

Більше по темі:

Медична допомога | Лікарі

Реклама