***Вам відмовили у вакцинації проти COVID-19?***

**а)** Через відсутність декларації із сімейним лікарем

Декларація із сімейним лікарем не є обов'язковою для проведення щеплення від COVID-19, її відсутність не є підставою, щоб вам відмовили у вакцинації. Втім, її наявність значно прискорює внесення даних про ваше щеплення до електронної системи охорони здоров'я. Якщо у вас немає декларації із сімейним лікарем, просто візьміть із собою на щеплення паспорт та індивідуальний податковий номер.

**б)** Через те, що попереднє щеплення зроблене в іншому закладі

Отримати наступну дозу вакцини можна в будь-якому пункті чи центрі вакцинації в будь-якому куточку України, незалежно від того, де ви робили перше щеплення. Переглянути актуальний перелік пунктів щеплення і центрів масової вакцинації та обрати найближчий можна за посиланням vaccination.covid19.gov.ua/list

**в)** Через відсутність конкретної вакцини

Відсутність конкретної вакцини не може бути причиною відмови у щепленні. Комбінування вакцин проти COVID-19 є цілком безпечним та ефективним. Якщо конкретна вакцина наразі недоступна, або на першу дозу у вас сталася важка реакція, можливе використання вакцин різного типу для першої, другої та наступних доз та введення за такими схемами:

-
- Інактивовані вакцини (CoronaVac/Sinovac) + векторні (AstraZeneca) або мРНК (Pfizer, Moderna)
- Векторні вакцини (AstraZeneca) + мРНК-вакцини (Pfizer, Moderna)
- мРНК-вакцини (Pfizer, Moderna) + векторні вакцини (AstraZeneca)

**г)** Через необхідність відкрити новий флакон

Кожна вакцина проти COVID-19 містить визначену кількість доз, яка розрахована на певну кількість людей. У кожному флаконі вакцини Moderna – 10 доз для первинної серії, 20 доз для бустеру. Кожен флакон AstraZeneca (Covishield) містить 10 доз вакцини. Вакцину Comirnaty/Pfizer перед введенням необхідно розвести. Після розведення флакон цієї вакцини містить 6 доз. Вакцина CoronaVac – однодозна.

Якщо всю вакцину з відкритого флакону не використали в дозволений термін, залишкові дози утилізують.

Щоб усі верстви населення по всій країні могли своєчасно та зручно щепитися, Міністерство охорони здоров'я повідомило керівникам структурних підрозділів з питань охорони здоров'я обласних, Київської міської державної адміністрації, що якщо під час щеплення вакциною Moderna немає 10 осіб, аби використати повний флакон, допускається вакцинація мінімум 6 осіб з одного флакону. Тож охочі щепитись можуть це зробити, навіть якщо є ризик того, що може залишитися кілька невикористаних доз.

Можливо, вам відмовили у вакцинації через недостатню кількість охочих вакцинуватися у якомусь центрі вакцинації чи пункті щеплення, аби запобігти утилізації. У такому випадку:

1. Ви можете вакцинуватися вакциною CoronaVac від Sinovac Biotech, яка містить 1 дозу у флаконі.
2. Ви можете залишити свої дані, щоб вас внесли в списки охочих вакцинуватися конкретною вакциною. Коли набереться достатня кількість людей – вам повідомлять та запросять на вакцинацію.
3. Аби не чекати – ви можете вакцинуватися будь-якою іншою доступною вакциною проти COVID-19. Міксування вакцин дозволене і є цілком безпечним. Воно проводиться за наступною схемою:

-

- Інактивовані вакцини (CoronaVac/Sinovac) + векторні (AstraZeneca) або мРНК (Pfizer, Moderna)
- Векторні вакцини (AstraZeneca) + мРНК-вакцини (Pfizer, Moderna)
- мРНК-вакцини (Pfizer, Moderna) + векторні вакцини (AstraZeneca).

Наголошуємо, що найважливішим є те, щоб кожний українець отримав захист від коронавірусної хвороби – вакцину!

***Ваші дані про вакцинацію не відображаються або відображаються з помилками?***

Якщо в додатку “Дія” ваші дані про вакцинацію не відображаються – трохи зачекайте, можливо, послуги у застосунку оновлюються. Наступним кроком переконайтеся, що ви використовуєте останню версію “Дії”. Якщо ні – то оновіть додаток. Якщо це не допомогло – напишіть в службу підтримки додатку.

Але перед тим як звертатися до технічної підтримки, радимо за посиланням переглянути найбільш поширені проблеми з генеруванням сертифікатів у “Дії” та алгоритми їх усунення.
А якщо ваші дані некоректно відображаються в електронній системі охорони здоров’я необхідно звернутися до свого сімейного лікаря, або до лікаря, що проводив вакцинацію і вносив ваші дані в цю систему. Вони перевірять правильність внесених у реєстр даних.

***Зіткнулися з непрофесійною поведінкою медичного персоналу під час вакцинації?***

Нам дуже шкода, що трапилася така неприємна ситуація. Якщо ви зіткнулися з непрофесійною поведінкою медичного персоналу під час вакцинації проти COVID-19 – будь ласка, повідомте про це адміністрацію медзакладу, де вам проводили щеплення. Також ви можете звернутися до департаменту охорони здоров'я регіону чи в контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19.

Контакти регіональних департаментів охорони здоров'я можна знайти тут https://moz.gov.ua/regionalni-upravlinnja
Пункт щеплення або центр вакцинації не працює за графіком?
Зазвичай, пункт щеплення або центр вакцинації змінює графік роботи у святкові дні чи державні вихідні. Актуальні графіки роботи ви можете переглянути тут vaccination.covid19.gov.ua/list

***Підліткам віком від 12 до 17 років відмовили у вакцинації?***

В Україні дітей віком від 12 до 17 років вакцинують проти COVID-19 за спрощеною процедурою. Надавати довідку про рутинні щеплення не потрібно. Батькам достатньо лише записати дитину на вакцинацію. Але для щеплення дітей 12-13 років обов'язковою є інформована згода (форма N 063-2/о) батьків або опікунів. Цей документ перед вакцинацією вам видасть лікар і попросить його заповнити.

Діти від 14 років можуть самостійно звернутися до будь-якого пункту щеплення чи центру вакцинації.
Дітей віком від 12 років щеплюють вакциною Comirnaty від Pfizer-BioNTech. Інтервал між першою та другою дозою – 21-28 діб.

***Мобільна бригада не виїхала вакцинувати організований колектив?***

За допомогою мобільної бригади вакцинують організовані колективи, що мають у своєму штаті понад 100 людей, охочих щепитися. Для проведення вакцинації керівництво повинно заздалегідь скласти поіменні списки працівників.
Організовані колективи вакцинують у кожному регіоні України в тій послідовності, в якій вони записувалися через контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19. Регіональні координатори з вакцинації складають графіки виїздів мобільних бригад. Тому вам, можливо, треба буде почекати її приїзду декілька тижнів. Цей процес відбувається поступово, залежить від кількості мобільних бригад з імунізації та графіка постачання вакцини.
Коли підійде час щеплення колективу, регіональний координатор з вакцинації зателефонує відповідальній особі та повідомить усю необхідну інформацію для підготовки та проведення щеплень. Важливо зазначити, що керівництво організованого колективу має забезпечити необхідні умови – наприклад, заздалегідь підготовлене чисте

приміщення для проведення вакцинації та для медичного спостереження після щеплень протягом 30 хвилин, а також захисні маски.

### *Мобільна бригада не виїхала вакцинувати маломобільних осіб?*

Мобільні бригади вакцинують громадян, які через стан здоров'я не можуть самостійно пересуватися. Для вакцинації окремих маломобільних громадян використовують лише вакцини в однодозних флаконах. В Україні такою вакциною є CoronaVac від Sinovac Biotech. Так само цю вакцину можна використовувати і для бустерної дози. Якщо мобільні бригади щеплять групу людей, наприклад у будинку для літніх людей, то вони можуть використовувати будь-яку наявну в них антиковідну вакцину.
Регіональні координатори з вакцинації складають графіки виїздів мобільних бригад так, щоб за один виїзд вони могли вакцинувати декілька маломобільних осіб. Тому вам, можливо, треба буде почекати її приїзду кілька тижнів, коли збереться достатня кількість охочих вакцинуватися вдома у вашому районі чи населеному пункті.
Якщо пройшло більше декількох тижнів очікування, радимо зателефонувати вашому сімейному лікарю або на гарячу лінію МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19 та залишити скаргу.

### *Ви – громадянин іншої держави і вам відмовили у щепленні?*

Усі іноземці та особи без громадянства, які перебувають в Україні на законних підставах, можуть вакцинуватися від COVID-19 за тією ж процедурою, що й українські громадяни.
Для іноземців та осіб без громадянства, які не мають дозвіл на постійне проживання в Україні, статус мігранта або людини, яка потребує додаткового захисту, вакцинація є безоплатною. Для іноземців, які перебувають на території країни тимчасово, заклади охорони здоров'я можуть встановлювати вартість проведення послуги з вакцинації. Сама вакцина від COVID-19 є безоплатною.
Іноземці можуть записатися на щеплення до найближчого пункту чи центру вакцинації за контактним телефоном. Адреси та контакти - на vaccination.covid19.gov.ua/list або можна зателефонувати до контакт-центру МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19.
Відсутність декларації із сімейним лікарем не є підставою, щоб людині відмовили у щепленні. Реєстрація та внесення даних до електронної системи охорони здоров'я відбувається на підставі одного (або кількох) з документів, що посвідчують особу:

- документ, що підтверджує факт народження, виданий компетентними органами

іноземної держави, легалізований у встановленому порядку
- свідоцтво про народження (для осіб віком до 14 років)
- посвідка на постійне проживання в Україні
- посвідчення біженця
- посвідчення особи, яка потребує додаткового захисту.

Усі іноземці та особи без громадянства, яких щепили двома дозами протиковідної вакцини в Україні, можуть отримати Міжнародне свідоцтво про вакцинацію від COVID-19. Його можна забрати в лікаря, який проводив щеплення, або у сімейного лікаря, якщо з ним підписали декларацію. Після першого щеплення можна отримати довідку 063/о “Карта профілактичних щеплень”.
Якщо іноземець або особа без громадянства зробили перше протиковідне щеплення за кордоном, то вони можуть записатися на друге чи подальші щеплення відповідною вакциною (за наявності) в Україні та отримати Міжнародне свідоцтво про вакцинацію від COVID-19 на підставі документа про щеплення, виданого в іншій країні.

***Вам відмовили у щепленні бустерною дозою вакцини Moderna через відсутність інструкції щодо препарату?***

Наразі інструкція до протиковідної вакцини Moderna представлена українською та англійською мовою.
Всі медичні працівники, що проводять щеплення, проходять практичні навчальні курси та тренінги, які організовують МОЗ України, Національна служба здоров'я України, Центр громадського здоров’я МОЗ України, ВООЗ, Дитячий фонд ООН (ЮНІСЕФ) в Україні, USAID та інші національні й міжнародні партнери. Медичні працівники отримують інформацію про всі вакцини, доступні наразі в Україні – зокрема, отримують рекомендації, як консультувати людей до і після вакцинації, як вводити вакцину, як безпечно утилізувати використані ін’єкційні матеріали та як за необхідності надати екстрену невідкладну допомогу.
Якщо вам відмовили у проведенні вакцинації проти COVID-19 – будь ласка, повідомте про це адміністрацію медзакладу, де це сталося. Також ви можете звернутися зі скаргою до департаменту охорони здоров'я регіону чи в контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19.
Контакти регіональних департаментів охорони здоров’я можна знайти тут https://moz.gov.ua/regionalni-upravlinnja

***Ви проживаєте на тимчасово окупованій території і вам відмовили у вакцинації?***

Українці, які проживають на тимчасово окупованих територіях Донецької, Луганської областей, АР Крим та м. Севастополя, можуть вакцинуватися проти COVID-19 в будь-якому пункті чи центрі щеплення на підконтрольних Україні територіях.
Крім того, спеціально для громадян з тимчасово окупованих територій працюють пункти та центри вакцинації, на підконтрольних Україні територіях, розташовані у пунктах в'їзду-виїзду через лінію розмежування у Донецькій і Луганській областях та через адмінкордон в Херсонській області або у недалеко від них. Їхній перелік ви можете знайти за посиланням https://bit.ly/3iwT5Or.
Запис до них відбувається через контакт-центру МОЗ з питань COVID-19 за номером 0 800 60 20 19, або за допомогою чату на сайті МОЗ https://moz.gov.ua/. Під час розмови оператору необхідно повідомити, з якого ви населеного пункту (уточнивши, що наразі він є тимчасово окупованим), вказати ваші дані та обрати зручний час і місце проведення щеплення.
Також пройти вакцинацію можна у будь-якому іншому пункті чи центрі вакцинації на всій території України.
Якщо вам відмовили у проведенні вакцинації проти COVID-19 – будь ласка, ви можете звернутися зі скаргою до департаменту охорони здоров'я регіону чи в контакт-центр МОЗ з питань COVID-19 за телефоном 0 800 60 20 19.
Контакти регіональних департаментів охорони здоров'я можна знайти тут https://moz.gov.ua/regionalni-upravlinnja