

Порядок и условия оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий

1. Общие положения

1.1. Настоящие Порядок и условия оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий (**далее - Порядок и условия оказания медицинской помощи**) регулируют порядок проведения организациями здравоохранения онлайн-консультаций с пользователями с применением сервиса «Телемедицинская информационная система 103.by» (**далее - Информационная система**).

1.2. Оператором Информационной системы является следующее юридическое лицо:

ООО «Артокс Лаб»
УНП 191700409
ул. Толбухина д. 2, пом. 16,
тел.: +375 17 336-67-00,
моб.: +375 29 155-66-09,
e-mail: office@artox.com

1.3. Оператор осуществляет администрирование, техническую и пользовательскую поддержку Информационной системы.

Оператор не является организацией здравоохранения и (или) поставщиком медицинских услуг.

1.4. С использованием Информационной системы организации здравоохранения проводят онлайн-консультации с пользователями для оказания медицинской или иной помощи. Медицинская помощь, оказываемая с использованием Информационной системы, может иметь как возмездный, так и безвозмездный характер.

1.5. Возмездный или безвозмездный характер оказания медицинской помощи с использованием Информационной системы устанавливается организацией здравоохранения, медицинские работники которой оказывают медицинскую помощь с ее использованием в каждом конкретном случае оказания такой медицинской помощи.

1.6. В случае возмездного характера оказания медицинской помощи с использованием Информационной системы стоимость оказания медицинской помощи указывается в разделе «Цены» на персональной странице организации здравоохранения, размещенной на интернет-сайте 103.by с учетом всех уровней доменных имен, а также его мобильное приложение 103.by iOS и Android в App Store и Google Play, соответственно (**далее - Сайт**).

1.7. Оплата стоимости оказания медицинской помощи, оказываемой с использованием Информационной системы, осуществляется в безналичной форме при помощи банковских карт через сеть Интернет в соответствии с Правилами оплаты и возврата платежей либо иным способом, установленным организацией здравоохранения и сообщенным пациенту (например, оплата через ЕРИП, оплата при первичном обращении в организацию здравоохранения). Оплата должна быть произведена до начала онлайн-консультации. В случае неоплаты онлайн-консультации до ее начала пользовательская ссылка на онлайн-консультации не будет активирована.

1.8. Правила оплаты и возврата платежей (при подключении интернет-эквайринга) размещаются в открытом доступе на Сайте и могут быть изменены без предварительного уведомления пользователя.

1.9. Режим оказания организацией здравоохранения медицинской помощи с использованием Информационной системы определяется в соответствии с внутренним распорядком и правилами соответствующей организации здравоохранения. Доступное время для проведения онлайн-консультаций размещается на Сайте.

1.10. Оператор и организация здравоохранения в своей деятельности руководствуется требованиями законодательства о персональных данных и защите информации Республики Беларусь.

1.11. Сбор и обработка персональных данных при использовании Информационной системы регулируются соответствующими политиками Оператора и организации здравоохранения.

1.12. По тексту настоящего Порядка и условий оказания медицинской помощи используются следующие сокращения:

ЦИСЗ - централизованная информационная система здравоохранения.

Аутентификация - процедура проверки подлинности персональных данных, предоставленных пользователем во время прохождения процедуры идентификации.

Идентификация - процедура, в результате выполнения которой для субъекта идентификации выявляется его идентификатор, однозначно определяющий этого субъекта в телемедицинской информационной системе.

Медицинская помощь - комплекс медицинских услуг, направленных на сохранение, укрепление и восстановление здоровья пациента, изменение и поддержание эстетического вида пациента, включающий медицинскую профилактику, диагностику, лечение, медицинскую абилитацию, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

Онлайн-консультация - медицинская помощь, оказываемая медицинским работником организации здравоохранения с использованием телемедицинской информационной системы.

Организация здравоохранения - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие соответствующие специальные разрешения (лицензии) на осуществление медицинской деятельности, подключенные к Информационной системе и непосредственно проводящие онлайн-консультации с пользователями с ее использованием.

Пациент - физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь.

Персональные данные - любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано.

Пользователь - любое физическое лицо, достигшее в соответствии с законодательством Республики Беларусь возраста полной дееспособности и использующее телемедицинские технологии, порядок и условия использования которых в целях оказания медицинской помощи регулируются настоящим документом (например, пациент и (или) субъект данных).

2. Порядок идентификации и аутентификации

2.1. Идентификация и аутентификация пользователя осуществляется посредством программно-технических и функциональных возможностей Информационной системы без использования ЦИСЗ.

2.2. В процессе идентификации пользователя Оператор использует персональные данные, предоставленные самим пользователем.

2.3. Медицинские работники организации здравоохранения, оказывающие медицинскую помощь с использованием Информационной системы, проводят дополнительную аутентификацию пользователя перед непосредственным началом оказания медицинской помощи.

2.4. Дополнительная аутентификация пользователя медицинскими работниками организации здравоохранения осуществляется в рамках видеоконференции путем сравнения видеоизображения пользователя с фотографией пользователя из паспорта, находящегося у пользователя.

2.5. Медицинская помощь пользователю с использованием Информационной системы оказывается исключительно в случае успешной прохождения процедуры идентификации, аутентификации.

2.6. Медицинские работники организации здравоохранения сохраняют за собой право отказать пользователю в оказании медицинской помощи с использованием Информационной системы в случае неуспешного прохождения процедуры дополнительной аутентификации.

3. Порядок получения медицинской помощи

3.1. В рамках использования Информационной системы Оператор несет ответственность исключительно за ее работоспособность и представление к ней доступа. Медицинская помощь оказывается непосредственно организациями здравоохранения, использующими Информационную систему.

3.2. Организации здравоохранения обеспечивают оказание медицинской помощи на основании информации, указанной в Информационной системе или на Сайте, в соответствии с клиническими протоколами, а также иными нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, с применением методов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

3.3. Организации здравоохранения при оказании медицинской помощи с использованием Информационной системы руководствуются требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июня 1993 г. № 2435-ХП «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. №90-З «О защите прав потребителей», Положения об особенностях оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, утвержденного постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28 мая 2021 г. № 65, иных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и условия оказания ими услуг.

3.4. При оказании медицинской помощи с использованием Информационной системы лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

3.5. По результатам оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий лечащим врачом:

3.5.1. осуществляется соответствующая запись о корректировке и (или) пролонгации ранее назначенного лечения в медицинской документации пациента;

3.5.2. формируется рецепт врача;

3.5.3. назначаются необходимые дополнительные обследования;

3.5.4. выдается медицинское заключение, в том числе в форме электронного документа.

3.6. При оказании медицинской помощи с использованием Информационной системы допускается исключительно повторное оказание медицинской помощи тем же работником организации здравоохранения и в отношении того же медицинского вопроса (заключения, заболевания и др.). Любая иная медицинская помощь без предварительного установления таким же медицинским работником диагноза и назначения лечения на предварительном очном приеме (осмотре, консультации) не допускается.

3.7. При оказании медицинской помощи с применением Информационной системы медицинский работник в пределах компетенции обеспечивает принятие своевременных мер при критическом отклонении показателей состояния здоровья пациента от предельных значений.

3.8. В рамках персональных страниц организаций здравоохранения на Сайте указывается следующая информация:

3.8.1. об объеме лечебно-диагностических возможностей или лицензируемых работ, услуг, в соответствии с которыми оказывается медицинская помощь с применением Информационной системы;

3.8.2. об ООО «Артос Лаб», являющемся оператором телемедицинской информационной системы;

3.8.3. настоящий Порядок и условия оказания медицинской помощи;

3.8.4. информация о консультантах в соответствии с п.3.9 настоящего Порядка.

3.9. В рамках персональных страниц консультантов (медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь) на Сайте указывается следующая информация:

3.9.1. фамилия, собственное имя, отчество (при наличии);

3.9.2. занимаемая должность консультанта в организации здравоохранения;

3.9.3. стаж работы по специальности (лет);

3.9.4. сведения о квалификационной категории, ученой степени;

3.9.5. график работы;

3.9.6. иная информация о консультантах. .

3.10. Для получения медицинской помощи с использованием Информационной системы пользователь:

3.10.1. согласовывает онлайн-консультацию с организацией здравоохранения по телефону, при личном обращении или использует функциональную возможность записи на онлайн-консультации через Информационную систему или Сайт;

3.10.2. получает СМС-ссылку на онлайн-консультацию на указанный им номер телефона;

3.10.3. ознакомливается с иными юридическими документами, регулирующими оказание медицинской помощи с использованием Информационной системы;

3.10.4. осуществляет оплату выбранной медицинской услуги (если она является возмездной);

3.10.5. отправляет необходимые документы медицинскому работнику (в случае необходимости);

3.10.6. в назначенную дату и время проходит дополнительную аутентификацию медицинских работников, оказывающих медицинскую помощь;

3.10.7. получает медицинскую помощь;

3.10.8. получает медицинское заключение и сопутствующие материалы (например, историю чата с медицинским работником) выбранным способом;

3.10.9. при невозможности проведения онлайн-консультации в назначенное время возврат Пользователю уплаченных за услугу денежных средств производится на условиях, указанных в настоящем Порядке и Правилах оплаты и возврата платежей.

4. Порядок получения медицинского заключения

4.1. Документация, полученная по результатам дистанционного взаимодействия медицинского работника с пользователями, подлежит внесению в медицинскую карту пациента организацией здравоохранения, оказывающей медицинскую помощь с применением Информационной системы.

4.2. В рамках оказания медицинской помощи с использованием Информационной системы пользователь имеет возможность обмениваться с врачом:

4.2.1. текстовыми документами в следующих электронных форматах: .doc, .docx, .pdf, .txt, .rtf, .html, .odt, .xml, .xps.;

4.2.2. графическими и текстовыми документами в следующих электронных форматах: .jpeg, .png, .gif, .pdf, .wmf, .emf, .bmp.

4.3. Размер загружаемых пользователем документов в рамках одного файла не должен превышать 150 МБ.

4.4. Медицинское заключение представляет собой документ в электронном виде с указанием фамилии, имени, отчества, (если таковое имеется), даты рождения пациента, протокола исследования, заключения и рекомендаций по результатам оказания медицинской помощи, даты выдачи, а также фамилии, имени, отчества (если таковое имеется) врача-специалиста, проводившего медицинское обследование.

4.5. Медицинское заключение может быть получено пациентом или его/ее законным представителем как оффлайн (бумажная копия при личном посещении организации здравоохранения), так и онлайн (путем получения документа в электронной форме на адрес электронной почты).

4.6. Медицинское заключения на бумажной копии с печатью организации здравоохранения может быть получено пациентом лично (оффлайн) в организации здравоохранения при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

4.7. Медицинское заключения может быть получено пользователем посредством общедоступных каналов связи (онлайн): на адрес электронной почты пользователя, указанный в Информационной системе (при выборе пользователем данного способа получения медицинского заключения в Информационной системе).

4.8. Пользователи самостоятельно несут риски информационной безопасности, связанные с несанкционированным доступом в личные аккаунты, на которые необходимо направить медицинское заключение.

4.9. Во избежании инцидентов информационной безопасности пользователи обязаны обеспечивать сохранность любых личных реквизитов доступа (логин, пароль и др.).

5. Порядок отмены онлайн-консультации

5.1. При невозможности проведения онлайн-консультации по независящим от Сторон обстоятельствам организация здравоохранения обязуется уведомить об этом пользователя не позднее 1 (одного) часа до проведения консультации, в том числе посредством связи с пользователем по телефону, электронной почте, иным способом.

5.2. Пользователь имеет право отменить онлайн-консультацию путем обращения в организацию здравоохранения до момента начала онлайн-консультации.

5.3. Организация здравоохранения может предложить пользователю в случае отмены онлайн-консультации проведение онлайн-консультации в иное согласованное Сторонами время, оказание иной услуги или возврат уплаченных пользователем денежных средств.

5.4. Сроки, порядок и условия возврата денежных средств в случае отмены онлайн-консультации указаны в Правилах оплаты и возврата платежей, размещенных на Сайте.