

NUOTOLINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO

TVARKOS APRAŠAS

Dokumento turinys konfidencialus, jo dauginimas be Įstaigos vadovo leidimo - draudžiamas

I.PASKIRTIS

1. Nuotolinių paslaugų teikimo tvarkos aprašas (toliau – Tvarka) nustato nuotolinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikiamų UAB „Alicija ir partneriai“ Pilaitės šeimos sveikatos namuose GYDA (toliau – Įstaiga) organizavimo tvarką.

II.TAIKYMO SRITIS, TIKSLAI

2. Tvarkos nuostatas taiko visi Įstaigos darbuotojai, kurie dalyvauja teikiant nuotolines asmens sveikatos priežiūros paslaugas, registruoja pacientus nuotolinėms konsultacijoms, koordinuoja nuotolinių paslaugų vykdymą.

3. Tikslas – užtikrinti teisės aktų reikalavimų bei šia Tvarka apsibrėžtų reikalavimų laikymąsi Įstaigoje teikiant nuotolines gydytojų specialistų konsultacijas.

III.VARTOJAMOS SĄVOKOS

4. **Pacientas** – asmuo, kuris naudojasi sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis paslaugomis, nepaisant to, ar jis sveikas, ar ligonis;

5. **Paciento atstovas** – atstovas pagal įstatymą arba atstovas pagal pavedimą.

6. **Nuotolinė gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacija** – ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai nustatyta tvarka, naudojant nuotolinio ryšio priemones, pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios ASPĮ gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu metu. Gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys šią paslaugą gali teikti dirbdamas ASPĮ patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių ASPĮ ar jos padalinio veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu;

7. **Nuotolinio ryšio priemonės** – vaizdo ir (ar) garso ryšių priemonės (įskaitant programinę įrangą, bendravimo platformas ir kt.) ir (ar) kitos elektroninių ryšių technologijos, kuriomis yra galimybė identifikuoti asmenį ir kurios gali būti naudojamos teikiant ambulatorinę asmens sveikatos priežiūros paslaugą, kai paslaugos teikėjas ir paslaugos gavėjas yra skirtingose vietose tuo pačiu ar skirtingu metu;

8. **Kontaktinė konsultacija** – ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančioje ASPĮ dirbančiam gydytojui ir pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.

9. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos aprašytos Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

IV. SU PROCEDŪRA SUSIJĘ DOKUMENTAI

10. F 025/a

11. Vidaus tvarkos taisyklės;

12. Paciento valios pareiškimas;

13. Paciento sutikimas nuotolinei konsultacijai;

14. [XI-499 Lietuvos Respublikos pacientų teisių ir žalos sveikatai atlyginimo įstatymo pakeitimo įstatymas \(lrs.lt\)](#)

15. [V-2569 Dėl Nuotolinių gydytojo ir šeimos gydytojo komandos nario konsultacijų pacientui ir gydytojo kons... \(lrs.lt\)](#)

16. [I-1374 Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas \(lrs.lt\)](#)

V.BENDROSIOS NUOSTATOS

17. Įstaiga pasirenka paciento poreikius labiausiai atitinkantį asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdą (kontakcinę ar nuotolinę konsultaciją).

18. Įstaiga ir joje dirbantis/-ys gydytojas/-ai ir šeimos gydytojo komandos nariai negali teikti tik nuotolinių konsultacijų.

19. Nuotolines konsultacijas teikiantys Įstaigos gydytojai ir šeimos gydytojo komandos nariai negali naudoti asmeninių mobiliųjų įrenginių (telefonų, kompiuterių, planšetinių kompiuterių) jungtis prie programinės įrangos, įrankių ar bendravimo platformų, taip pat naudoti šiose platformose sukurtų asmeninių paskyrų;

20. Prieš pradėdant teikti nuotolinę gydytojo konsultaciją pacientui turi būti:

20.1. nustatyta paciento ar jo atstovo tapatybė Tvarkos VII skyriuje nustatyta tvarka;

20.2. gautas paciento sutikimas gauti nuotolinę konsultaciją Tvarkos VIII skyriuje nustatyta tvarka.

21. Teikiant nuotolinę konsultaciją pacientui gydytojo/ šeimos gydytojo komandos nario darbo vietoje gali būti ir (ar) nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungę gali būti tik tie sveikatos priežiūros specialistai, kurie tiesiogiai susiję su nuotolinės gydytojo konsultacijos pacientui teikimu. Minėtos paslaugos teikimo metu kitiems asmenims būti gydytojo darbo vietoje ir (ar) nuotolinio ryšio priemonėmis kartu prisijungti yra draudžiama.

22. Įstaigos asmens sveikatos priežiūros specialistai, teikdami nuotolinę gydytojo konsultaciją pacientui, tuo pačiu metu negali teikti nuotolinės ar kontaktinės konsultacijos kitam pacientui.

23. Sudarant pacientų registravimo grafiką, nuotolinės paslaugos negali persidengti ar būti registruotos kontaktinių paslaugų teikimo metu. Nuotolinės paslaugos pažymimos sutartiniu žymėjimu.

24. **Nuotolinė gydytojo konsultacija pacientui gali būti teikiama**, jei pacientas kreipiasi:

24.1. dėl ūmaus sveikatos būklės sutrikimo arba ūminės ligos, arba dėl lėtinės ligos paūmėjimo, arba kai atliekama ilgalaikė paciento sveikatos būklės stebėseną pagal Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos apraše, patvirtintame Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2014 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. V-288 „Dėl Ilgalaikio pacientų, sergančių lėtinėmis ligomis, sveikatos būklės stebėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“, nustatytus reikalavimus, ir tai yra ne pirmas paciento kreipimasis dėl to ligos epizodo ar dėl ilgalaikio paciento sveikatos būklės stebėjimo;

24.2. dėl lėtinės ligos;

24.3. dėl įtariamą užkrečiamosios ligos, nurodytos elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;

24.4. dėl kitų asmens sveikatos priežiūros paslaugų, kurios gali būti suteiktos be paciento tiesioginio kontakto su gydytoju.

25. **Nuotolinė šeimos gydytojo komandos nario konsultacija pagal atitinkamo šeimos gydytojo komandos nario kompetenciją pacientui gali būti teikiama**, jei pacientas kreipiasi:

25.1. dėl MPP paskyrimo ir (ar) išrašymo;

25.2. dėl medicinos pagalbos priemonių skyrimo ir išrašymo ar vaistinių preparatų, nurodytų sveikatos apsaugos ministro tvirtinamame sąraše, skyrimo ir išrašymo sveikatos apsaugos ministro nustatytais sąlygomis;

25.3. dėl normalios eigos nėštumo metu atsiradusių neįprastų simptomų ar kitų aplinkybių, dėl kurių pacientė nori pasitarti su nėštumą prižiūrinčia akušere;

25.4. dėl lėtinės ligos, jeigu pacientui ar jo atstovui reikalingas patarimas dėl slaugos procedūrų ar priemonių taikymo;

25.5. dėl iškilusių socialinių problemų;

25.6. gydytojo nurodymu informuoti apie ligos eigą, reakcijas į paskirtą gydymą ir pan.;

25.7. pasitarti dėl lėtinių ligų savikontrolės priemonių taikymo;

25.8. dėl fizinio aktyvumo pokyčių, atliekamų fizinių pratimų ar procedūrų poveikio

VI. PACIENTŲ KREIPIMOSI DĖL NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ IR REGISTRAVIMO TVARKA

26. Pacientai į Įstaigą dėl nuotolinių konsultacijų gali registruotis:

26.1. Įstaigos darbo laiku (darbo dienomis I-V 7:00-20:00 val.; V 9:00-13:00 val.) atvykę į Įstaigą adresu I.Kanto al. 19 Vilniuje ;

26.2. Įstaigos darbo laiku paskambinę telefonais +3705 2707100, +3705 2707097, +370 60835000.

27. Už pacientų registravimą nuotolinėms paslaugoms ir nuotolinių paslaugų teikimo koordinavimą atsakingi registratūros darbuotojai. Registratūros elektroninio pašto adresas registratura@gyda.lt.

VII. PACIENTO, JO ATSTOVO IDENTIFIKAVIMO TVARKA

28. Paciento ar jo atstovo identifikavimas atliekamas prieš teikiant nuotolinę paslaugą.

29. Paciento (jo atstovo) identifikavimo procedūrą vykdo asmens sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis nuotolinę paslaugą.

30. Susisiekus su pacientu telefonu, jam identifikuoti naudojami ne mažiau kaip du identifikavimo klausimai:

30.1. Paciento telefono numeris;

30.2. Paciento gimimo data;

30.3. Paciento asmens kodo paskutiniai keturi skaičiai;

30.4. Paciento gyvenamosios vietos adresas;

30.5. Paciento lankymosi Įstaigoje faktinė aplinkybė (pvz.: paskutinio apsilankymo tikslas, preliminarini paskutinio apsilankymo data ir pan.)

31. Sveikatos priežiūros specialistų teisės ir pareigos identifikuojant pacientą ar jo atstovą:

31.1. Sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis nuotolinę paslaugą turi teisę pakartotinai paprašyti paciento (jo atstovo) pakartoti identifikavimo procedūrą ar užduoti papildomų klausimų, jei nėra įsitikinęs, kad paslauga bus teikiama tinkamam pacientui;

31.2. Sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis nuotolinę paslaugą turi teisę atsisakyti teikti nuotolinę paslaugą, jei pacientas atsisako pakartoti identifikavimo procedūrą ir sveikatos priežiūros specialistas turi pagrindo manyti, kad paslauga gali būti suteikta netinkamam pacientui;

31.3. Identifikavęs pacientą sveikatos priežiūros specialistas privalo pradėti nuotolinės paslaugos teikimą.

VIII. PACIENTO SUTIKIMO GAUTI NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS PASLAUGAS GAVIMO TVARKA

32. Paciento sutikimas nuotolinei konsultacijai gaunamas pacientui užpildžius Įstaigos patvirtintos formos *Paciento valios pareiškimą* bei paciento sutikimą nuotolinei konsultacijai;

33. Įstaigos *Vidaus tvarkos taisyklėse*, su kuriomis pacientas supažindinamas prieš pasirašant *Paciento valios pareiškimą* sveikatos priežiūros paslaugoms gauti, yra pateikta informacija apie tai, kad atsisakius duoti sutikimą nuotolinės konsultacijos paslauga negalės būti teikiama.

IX. NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKA

34. Nuotolines konsultacijas Įstaigoje teikia:

- 34.1. šeimos gydytojas;
- 34.2. šeimos gydytojo komandos narys;
35. Nuotolinės konsultacijos teikiamos Įstaigos darbo laiku (darbo dienomis I-V 7:00-20:00 val. , VI 9:00-13:00 val.) asmens sveikatos priežiūros specialisto, pas kurį prisiregistravo pacientas darbo laiku.
36. Nuotolinėms konsultacijoms teikti naudojamos nuotolinio ryšio priemonės - Įstaigos stacionarios ar mobilios telefoninio ryšio priemonės.
37. Įstaigos registratūros darbuotojas, atsakingas už nuotolinių paslaugų koordinavimą, registruoja nuotolinę paslaugą pacientų registravimo sistemoje FOXUS, specialiu žymeniu pažymėdamas, kad paslauga nuotolinė.
38. Asmens sveikatos priežiūros specialistas, teikiantis nuotolinę paslaugą, pacientų registravimo sistemoje nurodytu laiku susisiekiama su pacientu jo nurodytu telefono numeriu.
39. Pacientui/ jo atstovui atsiliėpus, identifikuojamas pacientas/ jo atstovas. Tuo tikslu paprašoma atsakyti į keletą paciento identifikavimui skirtų klausimų.
40. Jei pacientas neidentifikuotas (nežinojo atsakymų į užduotus klausimus)– paslauga neteikiama.
41. Kai pacientas tinkamai identifikuotas – asmens sveikatos priežiūros specialistas surenka anamnezę, nustato subjektyvią paciento sveikatos būklę (remdamasis paciento ar jo atstovo suteikta informacija) ir:
 - 41.1. nusprendęs, kad pacientui reikalinga kontaktinė konsultacija, t. y. nuotoliniu būdu negalima nustatyti paciento sveikatos būklės, atlikti kitų reikalingų veiksmų, pacientą registruoja gauti kontaktinės konsultacijos. Apie tai pažymi ESPBI IS asmens medicinos dokumentuose – formoje E025 „Ambulatorinio apsilankymo aprašymas“ (toliau – forma E025), kurioje nurodo priežastis, kodėl reikalinga kontaktinė konsultacija;
 - 41.2. nusprendęs, kad galima suteikti nuotolinę gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultaciją pacientui, suteikia ją.
42. Nusprendus pacientą siųsti atlikti tyrimo (-ų) ar gydytojo specialisto konsultacijos, gydytojas pateikia į ESPBI IS ir elektroniniu būdu pasirašo formą E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“. Atlikto tyrimo atsakymas pateikiamas formoje E027-a „Atsakymas į siuntimą konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – forma E027-a).
43. Nuotolinės paslaugos metu vaizdo ir garso įrašas nedaromas.
44. Jei nuotolinė konsultacija nutrūko (ryšio sutrikimai ar pan.), pakartotinio prisijungimo metu pacientas identifikuojamas iš naujo.
45. Pacientas nuotolinių paslaugų teikimo metu turi teises nurodytas Įstaigos *Vidaus tvarkos taisyklėse*, su kuriomis pacientas turėjo galimybę susipažinti prieš suteikiant nuotolinę paslaugą.
46. Pacientų kaip asmens duomenų subjektų teisės ir jų įgyvendinimo tvarka yra aprašyta Įstaigos *Asmens duomenų tvarkymo taisyklėse*, su kuriomis pacientas turėjo galimybę susipažinti prieš suteikiant nuotolinę paslaugą.
47. Suteikta nuotolinė paslauga aprašoma Ambulatorinėje paciento ligos istorijoje, pažymint, kad buvo teikta nuotolinė paslauga. Paciento ligos istorija pildoma Įstaigos informacinėje sistemoje FOXUS, duomenys perkeliama į ESPBI IS (e.sveikata).
48. Nuotolinė gydytojo konsultacija pacientui sudaro:
 - 48.1. anamnezės surinkimas, paciento sveikatos būklės įvertinimas;
 - 48.2. paciento konsultavimas, išvadų, rekomendacijų parengimas;
 - 48.3. privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į FOXUS IS ir ESPBI IS;
 - 48.4. kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei gydytojo konsultacijai pacientui suteikti;
 - 48.5. pagal poreikį:
 - 48.5.1. diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas;

48.5.2. atliktų diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų ir procedūrų rezultatų įvertinimas, aptarimas;

48.5.3. vaistinių preparatų ir (ar) MPP išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas;

48.5.4. elektroninių nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimas, pratęsimas, jei tai numatyta nedarbingumo, nėštumo ir gimdymo atostogų pažymėjimų išdavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose;

48.5.5. siuntimo (-ų) gauti gydytojo (-ų) konsultacijai išdavimas;

48.5.6. prireikus kontaktinės konsultacijos, paciento užregistravimo į konsultaciją organizavimas.

49. Nuotolinę šeimos gydytojo komandos nario konsultaciją pacientui sudaro:

49.1. anamnezės surinkimas, paciento sveikatos būklės įvertinimas;

49.2. paciento konsultavimas (įskaitant paciento ar jo atstovo informavimą apie planuojamus pagal skiepų kalendorių profilaktinius skiepėjimus ir jų atlikimo laiko suderinimą), išvadų, rekomendacijų parengimas;

49.3. privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į FOXUS IS ir ESPBI IS;

49.4. kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei šeimos gydytojo komandos nario konsultacijai pacientui suteikti;

49.5. pagal poreikį ir atitinkamo šeimos gydytojo komandos nario kompetenciją;

49.6. diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas (savarankiškai arba gydytojo pavedimu) ir (ar) atlikimo organizavimas;

49.7. atliktų diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų rezultatų įvertinimas, aptarimas;

49.8. vaistinių preparatų ir (ar) MPP išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas;

49.9. paciento informavimas apie jam reikalingą šeimos gydytojo kontaktinę konsultaciją ir užregistravimas, jeigu nuotolinę konsultaciją pacientui suteikęs šeimos gydytojo komandos narys pagal kompetenciją negali išspręsti paciento problemų.

X. ATSAKOMYBĖ

50. Įstaigos vadovas/jo įgaliotas atstovas atsakingas Įstaigos nuotolinių paslaugų teikimui reikalingų techninių priemonių įsigijimo, savalaikio atnaujinimo organizavimą, finansavimą bei informacijos perdavimo saugos užtikrinimo organizavimą;

51. Registratūros darbuotojai atsakingi už pacientų registravimą, informacijos pacientui suteikimą, supažindinimą su Įstaigos vidaus tvarkomis ir taisyklėmis, sutikimo nuotolinei konsultacijai pateikimą pacientui pasirašyti;

52. Asmens sveikatos priežiūros specialistai, teikiantys nuotolines konsultacijas atsakingi už nuotolinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų kokybę.

XI. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

53. Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja galiojantiems Lietuvos Respublikos teisės aktams. Esant prieštaravimų – taikomos teisės aktų nuostatos.

54. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kas 2 metus bei pasikeitus teisės aktams, reglamentuojantiems Tvarkoje aprašytus procesus ir reikalavimus.