

# Положение о порядке оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий

## 1. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины и их определения

**1.1. Medcrm** — телемедицинская информационная система для ведения приема пациентов и оказания телемедицинских услуг, порядок и условия оказания медицинской помощи с использованием, которой, регулируются настоящим положением (далее - ИС «Medcrm»).

**Аутентификация** — процедура проверки подлинности 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 реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками.

**Медицинская деятельность** – деятельность по организации и оказанию медицинской помощи, обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения, проведению медицинской экспертизы, осуществляемая юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в порядке, установленном законодательством.

**Онлайн консультация** — дистанционный телекоммуникационный процесс оказания медицинской помощи посредством телемедицинской информационной системы.

**Оператор** — оператор телемедицинской информационной системы “2doc.by”.

**Организация здравоохранения** – юридическое лицо, основным видом деятельности которого является осуществление медицинской и (или) фармацевтической деятельности, которое осуществляет оказание врачами соответствующей квалификации медицинской помощи.

**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** — дееспособное физическое лицо, достигшее совершеннолетия, которое осуществляет доступ к ИС «2doc.by» и/или использует и/или использовало её функциональные возможности в личных целях.

**Субъект данных** — физическое лицо, в отношении которого осуществляется обработка персональных данных.

**Обработка персональных данных** — любое действие (операция) или совокупность действий (операций) с персональными данными, совершаемых с использованием средств автоматизации или без их использования.

Обработка персональных данных включает в себя в том числе:

- ✓ сбор;
- ✓ запись;
- ✓ систематизацию и накопление;
- ✓ хранение и удаление (уничтожение);
- ✓ уточнение (обновление, изменение);
- ✓ извлечение;
- ✓ использование;
- ✓ передачу (распространение, предоставление, доступ);
- ✓ обезличивание;
- ✓ блокирование;

В случаях, когда какой-либо из терминов, упоминающийся в рамках настоящего Положения, не определен, данный термин определяется в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.

## **2. Общее положение**

- 2.1. Оператором телемедицинской информационной системы «Medcrm» является Общество с ограниченной ответственностью «ХелсМэй», с местонахождением по адресу: г. Минск, пер. Северный 13/3, пом.3 (указан на сайте), УНП 192744105, e-mail: info@2doc.health.
- 2.2. Оператор осуществляет администрирование, техническую и пользовательскую поддержку телемедицинской ИС «Medcrm». Оператор не является медицинским учреждением и не оказывает медицинские услуги.
- 2.3. Медицинская помощь, оказываемая с помощью ИС «Medcrm» может быть оказана как в возмездном так и в безвозмездном порядке.
- 2.4. Порядок оказания медицинских услуг, а также возмездный или безвозмездный характер устанавливает непосредственно организация здравоохранения, которая предоставляет медицинскую помощь.
- 2.5. При оказании медицинской помощи посредством ИС «Medcrm», стоимость оказания медицинской помощи и порядок оплаты указывается на веб-странице сайта медицинского учреждения с информацией о враче и/или услуги, или на странице медицинского учреждения на проекте <https://2doc.by> или на сайте Медицинского учреждения использующего ИС «Medcrm».
- 2.6. Режим оказания организацией здравоохранения медицинской помощи посредством ИС «Medcrm» определяется непосредственно организацией здравоохранения, работники которой оказывают медицинскую помощь.
- 2.7. Сбор, обработка и/или хранение персональных данных осуществляются Оператором согласно требованиям действующего законодательства Республики Беларусь в сфере защиты информации и защиты персональных данных, а также регулируются Политикой Оператора в отношении обработки персональных данных.

## **3. Форма и порядок дачи и отзыва согласия на внесение и обработку персональных данных пациента.**

- 3.1. Форма согласия пациента на сбор, обработку и/или хранение персональных данных размещается Оператором в открытом доступе и предоставляется каждому пользователю для ознакомления непосредственно перед дачей согласия. (<https://2doc.by/law/data-agreement>)
- 3.2. Дача согласия пациентом осуществляется в электронной форме посредством предоставления соответствующей информации и проставления соответствующей отметки в ИС «Medcrm», связанных системах проекта <https://2doc.by> или медицинскому учреждению напрямую.
- 3.3. Согласие пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, может быть дано как самим пользователем ИС «Medcrm», так и его законным представителем, опекуном, супругом (супругой) или близким родственником пациента.
- 3.4. Для отзыва согласия на предоставление и обработку персональных данных, а также информации, составляющей врачебную тайну в пациент направляет соответствующее заявление в адрес Оператора посредством ИС «Medcrm».
- 3.5. Отзыв согласия пациента на внесение и обработку персональных данных, а также информации, составляющей врачебную тайну, может быть подан:
  - онлайн на адрес электронной почты Оператора: info@2doc.by;
  - лично, при передаче заявления в организацию здравоохранения;
  - посредством услуг почтовой связи при направлении письма с письменным заявлением в адрес организации здравоохранения.

3.6. Заявление на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну как самим пользователем ИС «Medcrtm», может быть подано как самим пациентом, так и его законным представителем, опекуном, супругом (супругой) или близким родственником пациента.

#### **4. Порядок идентификации и аутентификации пациента**

4.1. В ходе осуществления идентификации пользователя, Оператор использует или персональные данные, предоставленные самим пользователем, или персональные данные, содержащиеся в медицинской информационной системе организации здравоохранения.

4.2. Медицинские работники организации здравоохранения, оказывающие медицинскую помощь посредством ИС «Medcrtm», проводят дополнительную аутентификацию пользователя перед непосредственным началом оказания медицинской помощи.

4.3. Дополнительная аутентификация пользователя медицинскими работниками организации здравоохранения осуществляется в рамках видеоконференции путем:

- сравнения видеоизображения пользователя с фотографией пользователя из паспорта, находящегося у пользователя.

- сверки ФИО пациента с данными системы медицинского учета, действующей в организации здравоохранения.

4.4. Медицинская помощь пользователю посредством ИС «Medcrtm» оказывается исключительно в случае успешной прохождения процедуры идентификации, аутентификации.

4.5. Медицинские работники организации здравоохранения сохраняют за собой право отказать пользователю в оказании медицинской помощи посредством ИС «Medcrtm» в случае неуспешного прохождения процедуры дополнительной аутентификации.

#### **5. Порядок получения медицинской помощи**

5.1. При оказании медицинской помощи с использованием ИС «Medcrtm» лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

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

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

5.2.2. назначаются лекарственные препараты, разрешенные к отпуску без рецепта врача;

5.2.3. при наличии технической возможности и необходимости формируется электронный рецепт врача;

5.2.3. назначаются необходимые дополнительные обследования;

5.2.4. По требованию пациента, озвученному при оказании услуги, выдается медицинская справка о состоянии здоровья, выписка из медицинских документов, оригинал дополнительного консультативного заключения с подписью и печатью врача. Указанные медицинские документы предоставляются Пользователю (Пациенту) на следующий день по истечении 24 часов после окончания оказания услуг при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

5.3. При оказании медицинской помощи с использованием ИС «Medcrtm» допускается исключительно повторное оказание медицинской помощи врачом-специалистом по ранее установленному профилю заболевания. Любая иная медицинская помощь без предварительного установления диагноза и назначения лечения на предварительном очном приеме (осмотре, консультации) не допускается.

5.4. При оказании медицинской помощи с использованием ИС «Medcrm» медицинский работник в пределах компетенции обеспечивает принятие своевременных мер при критическом отклонении показателей состояния здоровья пациента от предельных значений.

5.5. Для получения медицинской помощи с использованием ИС «Medcrm» пользователь:

5.5.1. согласовывает онлайн-консультацию с организацией здравоохранения по телефону или использует функциональную возможность записи на прием на сайте медицинского учреждения или на сайте 2doc.by;

5.5.2. дает согласие на сбор, обработку и хранение персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну в ИС «Medcrm», связанных системах проекта <https://2doc.by> или медицинскому учреждению напрямую;

5.5.3. ознакомливается с иными юридическими документами, регулирующими оказание медицинской помощи посредством ИС «Medcrm»;

5.5.4. получает ссылку на онлайн-консультацию;

5.5.5. осуществляет оплату выбранной медицинской услуги;

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

5.5.7. в назначенную дату и время проходит дополнительную аутентификацию медицинским работником, оказывающим медицинскую помощь;

5.5.8. получает медицинскую помощь;

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

## **6. Порядок получения медицинского заключения**

6.1. Документация, полученная по результатам дистанционного взаимодействия медицинского работника с пользователями, подлежит внесению в медицинскую карту пациента организацией здравоохранения, оказывающей медицинскую помощь с применением ИС «Medcrm».

6.2. В рамках оказания медицинской помощи посредством ИС «Medcrm» пользователь имеет возможность обмениваться с врачом: текстовыми документами в следующих электронных форматах: .doc, .docx, .pdf, .odt; графическими и текстовыми документами в следующих электронных форматах: .jpeg, .png;

В случае необходимости передать медицинскому работнику файлы с другими типами расширений и (или) другими техническими характеристиками, пользователю необходимо предварительно согласовать с медицинским работником возможность технического прочтения таких файлов организацией здравоохранения.

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

6.4. Медицинское заключение представляет собой документ в электронном виде, с указанием фамилии, имени, отчества (если таковое имеется), даты рождения, пола, места жительства пациента, цели выдачи медицинского заключения, перенесенных пациентом заболеваний, дополнительных медицинских сведений, заключения и рекомендаций по результатам оказания медицинской помощи, даты выдачи, а также фамилии, имени, отчества (если таковое имеется) врача-специалиста, проводившего медицинское обследование.

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

6.6. Медицинское заключение может быть получено пациентом лично (оффлайн) в организации здравоохранения при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.7. Медицинское заключение может быть получено пользователем посредством общедоступных каналов связи (онлайн): на адрес электронной почты пользователя, указанный в ИС «Medcrm»;

6.8. Пользователь вправе самостоятельно выбрать (из предложенных) предпочитаемый способ получения медицинского заключения в личном кабинете пользователя или в ходе регистрации на онлайн-консультацию. Во избежании инцидентов информационной безопасности пользователи обязаны обеспечивать сохранность любых личных реквизитов доступа (логин, пароль и др.).