

# ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

## 1. АББРЕВИАТУРЫ, ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Для целей настоящего документа используются следующие аббревиатуры:

**ИС** — информационная система;

**ЦИСЗ** — централизованная информационная система здравоохранения.

1.2. Для целей настоящего документа используются следующие термины и их определения:

**Информационная система** — телемедицинская информационная система «103.by», порядок и условия оказания медицинской помощи с применением которой регулируются настоящим документом;

**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 абилитацию, медицинскую реабилитацию и протезирование, осуществляемый медицинскими работниками;

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

**Оператор** — оператор телемедицинской информационной системы «103.by»;

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

**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);

**Согласие** — свободное, однозначное, информированное выражение воли субъекта данных, посредством которого он/она разрешает обработку своих персональных данных;

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

**Сайт** — интернет-сайт 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.

1.3. В случаях, когда какой-либо из терминов, упоминающийся в рамках настоящего документа, им не определен, такой термин определяется в соответствии с применимым законодательством Республики Беларусь.

1.4. В случаях, когда какой-либо из терминов, упоминающийся в рамках настоящего документа и им определенный, определяется применимым законодательством Республики Беларусь в сфере здравоохранения и (или) защиты персональных данных иным образом, данный термин определяется в соответствии с применимым законодательством Республики Беларусь в сфере здравоохранения и (или) защиты персональных данных.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. 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 ИС.

2.2. Оператором ИС является следующее юридическое лицо:

Общество с ограниченной ответственностью «Артокс Лаб»

УНП 191700409

ул. Толбухина д. 2, пом. 16

служба техподдержки

Моб.: +375 29 121-27-55

E-mail: telemed@artox.com

2.3. Оператор осуществляет администрирование, техническую и пользовательскую поддержку ИС.

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

2.4. Медицинская помощь, оказываемая с использованием ИС, может иметь как возмездный так и безвозмездный характер.

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

2.6. В случае возмездного характера оказания медицинской помощи с использованием ИС стоимость оказания медицинской помощи указывается в разделе «Цены» на персональной странице организации здравоохранения, размещенной на Сайте.

2.7. Оплата стоимости оказания медицинской помощи, оказываемой с использованием ИС, осуществляется в безналичной форме при помощи банковских карт через сеть Интернет в соответствии с Правилами оплаты и возврата платежей. Оплата должна быть произведена до начала онлайн-консультации. В случае неоплаты онлайн-консультации до ее начала пользовательская ссылка на онлайн-консультации не будет активирована.

2.8. Правила оплаты и возврата платежей размещаются в открытом доступе на Сайте и могут быть изменены без предварительного уведомления пользователя.

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

2.10. Оператор в своей деятельности руководствуется требованиями законодательства Республики Беларусь в сфере защиты информации и защиты персональных данных.

2.11. Любые сбор и обработка персональных данных регулируются Политикой Оператора и организации здравоохранения в отношении обработки персональных данных.

### **3. ПОРЯДОК ДАЧИ И ОТЗЫВА СОГЛАСИЯ**

3.1. Дача согласия пациента на обработку персональных данных, информации в ИС осуществляется посредством функциональных возможностей ИС и без использования ЦИСЗ.

3.2. Форма согласия пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС размещается Оператором в

открытом доступе и предоставляется каждому пользователю для ознакомления непосредственно перед дачей согласия.

3.3. Дача согласия пациентом осуществляется в электронной форме с использованием проставления соответствующей отметки в ИС.

3.4. Согласие пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС может быть дано:

3.4.1. самим пользователем;

3.4.2. законным представителем несовершеннолетнего пациента;

3.4.3. опекуном пациента;

3.4.4. супругом (супругой) или одним из близких родственников пациента не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения.

3.5. Отзыв согласия пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС, может быть подан:

3.5.1. онлайн в виде документа в электронном формате, отправленного на адрес электронной почты Оператора: [otzyvpersdata@103.by](mailto:otzyvpersdata@103.by);

3.5.2. офлайн при личном посещении организации здравоохранения и передачи письменного заявления;

3.5.3. офлайн при направлении письма с письменным заявлением в адрес организации здравоохранения.

3.6. Заявление пациента на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну в ИС должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) пациента, адрес его места жительства (места пребывания);
- дату рождения пациента;
- изложение сути требований пациента;
- личную подпись либо электронную цифровую подпись пациента.

3.7. Заявление на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в телемедицинскую информационную систему «103.by» может быть подано:

3.7.1. дееспособным пациентом;

3.7.2. законным представителем несовершеннолетнего пациента;

3.7.3. опекуном пациента;

3.7.4. супругом (супругой) или одним из близких родственников пациента не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения.

3.8. Организация здравоохранения рассматривает заявление на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в телемедицинскую информационную систему «103.by» в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) календарных дней.

#### **4. ПОРЯДОК ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ**

4.1. Идентификация и аутентификация пользователя осуществляется посредством программно-технических и функциональных возможностей ИС без использования ЦИСЗ.

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

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

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

4.5. Медицинская помощь пользователю с использованием ИС оказывается исключительно в случае успешной прохождения процедуры идентификации, аутентификации.

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

#### **5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

5.1. В рамках использования ИС Оператор несет ответственность исключительно за работоспособность ИС, ее элементов и представление к ней доступа. Медицинская помощь оказывается непосредственно организациями здравоохранения, использующими ИС.

5.2. Организации здравоохранения обеспечивают оказание медицинской помощи на основании информации, указанной в ИС 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.

5.3. Организации здравоохранения при оказании медицинской помощи с использованием ИС руководствуются требованиями Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-XII «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-3 «О защите прав потребителей», Положения об особенностях

оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, утвержденного постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.05.2021 № 65, иных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и условия оказания услуг.

5.4. При оказании медицинской помощи с использованием ИС 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. формируется рецепт врача;

5.2.3. назначаются необходимые дополнительные обследования;

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

5.3. При оказании медицинской помощи с использованием ИС 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.

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

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

- об объеме лечебно-диагностических возможностей или лицензируемых работ, услуг, в соответствии с которыми оказывается медицинская помощь с применением ИС;
- об ООО «Артос Лаб», являющемся оператором телемедицинской информационной системы ;
- настоящий Порядок и условия оказания медицинской помощи;
- информация о консультантах в соответствии с п.5.6 настоящего Порядка.

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

- фамилия, собственное имя, отчество (при наличии);
- занимаемая должность консультанта в организации здравоохранения;

- стаж работы по специальности (лет);
- сведения о квалификационной категории, ученой степени;
- график работы.

5.7. Для получения медицинской помощи с использованием ИС пользователь:

5.7.1. согласовывает онлайн-консультацию с организацией здравоохранения по телефону / использует функциональную возможность записи на прием в ИС;

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

5.7.3. дает согласие на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну;

5.7.4. ознакомливается с иными юридическими документами, регулирующими оказание медицинской помощи с использованием ИС;

5.7.5. осуществляет оплату выбранной медицинской услуги;

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

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

5.7.8. получает медицинскую помощь;

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

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

## **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.

6.2. В рамках оказания медицинской помощи с использованием ИС пользователь имеет возможность обмениваться с врачом:

- текстовыми документами в следующих электронных форматах: .doc, .docx, .pdf, .txt, .rtf, .html, .odt, .xml, .xps.;
- графическими и текстовыми документами в следующих электронных форматах: .jpeg, .png, .gif, .pdf, .wmf, .emf, .bmp.

6.3. Размер загружаемых пользователем документов в рамках одного файла 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, протокол исследования, заключение и рекомендации 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 (бумажная копия при личном посещении организации здравоохранения), так и онлайн (путем получения документа в электронной форме на адрес электронной почты).

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

6.7. Медицинское заключения может быть получено пользователем посредством общедоступных каналов связи (онлайн):

- на адрес электронной почты пользователя, указанный в ИС (при выборе пользователем данного способа получения медицинского заключения в ИС).

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

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

## **7. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИИ**

7.1. 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.

7.2. Пользователь имеет право отменить онлайн-консультацию путем обращения в медицинское учреждение до момента начала онлайн-консультации.

7.3. 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.

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

7.5. Возврат денежных средств организацией здравоохранения производится по реквизитам банковской карты пользователя, указанной при оплате онлайн-консультации.