

## VŠĮ ROKIŠKIO RAJONO LIGONINĖS NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ TEIKIMO TVARKA

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. VšĮ Rokiškio rajono ligoninės (toliau – **Ligoninė**) nuotolinių konsultacijų teikimo tvarka (toliau – **Tvarka**) reglamentuoja nuotolinių konsultacijų teikimo Ligoninėje užsiregistravusiems pacientams (toliau – **Pacientai**), Pacientų ar jų atstovų registracijos nuotolinei konsultacijai, identifikavimo tvarką bei reglamentuoja kitus su nuotolinių konsultacijų teikimu susijusius klausimus.

2. Tvarkoje vartojamos sąvokos:

2.1. **Nuotolinė konsultacija** - ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai Tvarkos nustatyta tvarka, naudojant nuotolinio ryšio priemonę - telefoną, Pacientui teikiama ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančios gydytoji (gydytojui) ar šeimos gydytojo komandos nariui (bendrosios praktikos slaugytojui, išplėstinės praktikos slaugytojui, bendruomenės slaugytojui, akušeriui, gyvensenos medicinos specialistui, kineziterapeutui, socialiniam darbuotojui) ir Pacientui esant skirtingose vietose tuo pačiu laiku. Gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys šią paslaugą gali teikti dirbdamas Ligoninės patalpose arba savo nuotolinėje darbo vietoje, jei esant ekstremaliai situacijai ar dėl kitų objektyvių priežasčių Ligoninės ar jos padalinio veikla laikinai vykdoma nuotoliniu būdu.

2.2. **Kontaktinė konsultacija** - ambulatorinės asmens sveikatos priežiūros paslaugos teikimo būdas, kai ambulatorinė asmens sveikatos priežiūros paslauga teikiama ambulatorines asmens sveikatos priežiūros paslaugas teikiančioje Ligoninėje dirbančiam gydytojui ar šeimos gydytojo komandos nariui ir Pacientui kartu fiziškai dalyvaujant.

Visos kitos Tvarkoje vartojamos sąvokos yra suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Tvarkoje, taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktuose, reglamentuojančiuose sveikatos priežiūros paslaugų teikimą.

3. Ši Tvarka yra parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2020 m. lapkričio 10 d. įsakymu Nr. V-2569 „Dėl nuotolinių gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario konsultacijų pacientui ir gydytojo konsultacijų gydytojui teikimo ir jų išlaidų apmokėjimo privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis tvarkos aprašo patvirtinimo“, Valstybinės duomenų apsaugos inspekcijos rekomendacijomis dėl asmens duomenų apsaugos aspektų, teikiant sveikatos priežiūros paslaugas nuotoliniu būdu bei kitų asmens duomenų apsaugą, sveikatos priežiūros paslaugų teikimą reglamentuojančių teisės aktų nuostatomis.

### II SKYRIUS REGISTRACIJOS NUOTOLINEI KONSULTACIJAI TVARKA

4. Pacientas ar jo atstovas Nuotolinei konsultacijai gali užsiregistruoti šiais būdais:

4.1. paskambinęs vienu iš Ligoninės telefonų numerių: 8-458 55096, 8-458 55100 arba +370 620 44107;

4.2. atvykęs į Ligoninę gyvai.

5. **Registracija telefonu.** Pacientas ar jo atstovas, paskambinęs vienu iš Tvarkos 4.1 p. nurodytų telefonų numerių Ligoninės registratūros skyriaus (toliau - **Registratūra**) darbuotojui turi pateikti šią informaciją:

5.1. vardą, pavardę;

5.2. patikslinti atstovavimo pagrindą, jei kreipiasi Paciento atstovas;  
5.3. Paciento gimimo datą (metus, mėnesį, dieną) ir paskutinius 4 (keturis) asmens kodo skaičius;

5.4. pageidaujamą Nuotolinės konsultacijos datą, laiką;

5.5. pageidaujamo gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario vardą, pavardę (jei toks pageidavimas yra);

5.6. telefono numerį, pateiktą Paciento registracijos Ligoninėje metu arba paskutinį Ligoninei patikslintą telefono numerį, jei jis buvo patikslintas atvykus gyvai arba pakoreguotas prisijungus prie E-sveikatos savitarnos platformos (toliau – **Telefono numeris**);

5.7. informaciją apie Paciento jaučiamus simptomus, negalavimus;

5.8. informaciją, ar turi šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimą konsultacijai.

6. Registratūros darbuotojui patvirtinus informaciją apie pokalbio metu sutartas Nuotolinės konsultacijos aplinkybes, Pacientui ar jo atstovui yra pateikiamas sutikimo dėl Nuotolinės konsultacijos gavimo tekstas, kuris pateikiamas Tvarkos priede Nr. 1 (toliau – **Priedas Nr. 1**).

7. Jei Pacientas ar jo atstovas patvirtina, jog sutinka, kad jam būtų suteikta Nuotolinė konsultacija, jo registracija Nuotolinei konsultacijai yra patvirtinama Ligoninės informacinėje sistemoje. Jei Pacientas ar jo atstovas pokalbio Registratūros darbuotojui nepateikia sutikimo dėl Nuotolinės konsultacijos gavimo - Nuotolinė konsultacija nėra galima ir Pacientas ar jo atstovas įprastine tvarka yra registruojami Kontaktinei konsultacijai.

8. **Registracija atvykus gyvai.** Pacientas ar jo atstovas, atvykęs gyvai į Ligoninę Registratūros darbuotojui turi pateikti šią informaciją:

8.1. vardą, pavardę;

8.2. patikslinti atstovavimo pagrindą, jei kreipiasi Paciento atstovas;

8.3. Paciento gimimo datą (metus, mėnesį, dieną), paskutinius 4 (keturis) asmens kodo skaičius arba asmens dokumentą su nuotrauka;

8.4. pageidaujamą Nuotolinės konsultacijos datą, laiką;

8.5. pageidaujamo gydytojo ar šeimos gydytojo komandos nario vardą, pavardę (jei toks pageidavimas yra);

8.6. telefono numerį;

8.7. informaciją apie Paciento jaučiamus simptomus, negalavimus;

8.8. informaciją, ar turi šeimos gydytojo ar gydytojo specialisto siuntimą konsultacijai.

9. Pateikus šią informaciją, Registratūros darbuotojas Pacientui ar jo atstovui turi pateikti pasirašyti sutikimo Nuotolinei konsultacijai gavimo dokumentą, pateiktą Priede Nr. 1.

10. **Unikalus kodo suteikimas.** Pacientui ar jo atstovui užsiregistravus Nuotolinei konsultacijai Telefono numeriu nedelsiant, tačiau ne vėliau kaip per 10 (dešimt) minučių yra išsiunčiama trumpoji SMS žinutė, kurioje pateikiama informacija apie Ligoninės suteiktą vienkartinį, konkrečiai Nuotolinei konsultacijai skirtą, unikalų kodą, sudarytą iš 5 (penkių) skaitmenų ir 2 (dviejų) raidžių (toliau – **Unikalus kodas**) bei jo panaudojimo tikslą:

*„Informuojame, kad Jūs užsiregistravote nuotolinei konsultacijai Rokiškio rajono ligoninėje. Siekdami tinkamai Jus identifikuoti prieš pradėdami nuotolinę konsultaciją, paprašysime Jūsų pateikti kodą, kuris yra: xxxxxx. Kodas yra skirtas tik konkrečiai Jūsų nuotolinei konsultacijai bei negali būti atskleistas tretiesiems asmenims.“*

11. Registratūros darbuotojas, Pacientui ar jo atstovui išsiuntęs trumpąją SMS žinutę, trumposios SMS žinutės turinį privalo įrašyti Ligoninės informacinėje sistemoje esančioje Paciento kortelėje.

### III SKYRIUS PACIENTO AR JO ATSTOVO IDENTIFIKAVIMO TVARKA

12. Gydytoja specialistas, susisiekęs su Pacientu ar jo atstovu Telefono numeriu nurodyta data bei laiku, prieš pradėdamas Nuotolinę konsultaciją Pacientui ar jo atstovui identifikacijos tikslais **privalomai** pateikia šiuos kontrolinius klausimus:

12.1.1. Paciento ir jo atstovo asmens vardas, pavardė, atstovavimo pagrindas (Paciento atstovavimo atveju);

12.1.2. Paciento gimimo data (metai, mėnuo, diena) ir paskutiniai 4 (keturi) asmens kodo skaitmenys;

12.1.3. Paciento gyvenamosios vietos adresas, kuris yra pateiktas Ligoninei;

12.1.4. Paskutinio Paciento apsilankymo informacija (gydytojo pavardė, data, priežastis).

13. Pateikus šiuos klausimus, gydytojas specialistas Paciento ar jo atstovo privalo paprašyti pateikti Unikalo kodą.

14. Iš Paciento ar jo atstovo gautą informaciją gydytojas specialistas patikrina su Ligoninės informacinėje sistemoje Paciento kortelėje esančiais duomenimis bei tokiu būdu įvertina pokalbio metu pateiktų duomenų teisingumą.

15. Pacientui ar jo atstovui pateikus teisingą Unikalo kodą bei teisingai atsakius į ne mažiau kaip 3 (tris) kontrolinius klausimus, Nuotolinė konsultacija yra pradėdama.

16. Tuo atveju, kai Pacientas ar jo atstovas pokalbio metu atsako į mažiau kaip 3 (tris) klausimus, Nuotolinė konsultacija nėra pradėdama. Jei Pacientas ar jo atstovas nepateikia Unikalo kodo – Nuotolinė konsultacija taip pat nėra pradėdama. Šiais atvejais gydytojas ar šeimos gydytojo komandos narys turi informuoti Pacientą ar jo atstovą, kad Nuotolinė konsultacija negali būti suteikta, kadangi nėra įvykdyti visi Paciento ar jo atstovo identifikacijos reikalavimai bei šią informaciją įrašo Ligoninės informacinėje sistemoje Paciento kortelėje, pateikdamas paslaugos nesuteikimo priežastis bei kitą reikšmingą informaciją.

17. Gydytojas specialistas turi teisę pateikti Pacientui ar jo atstovui papildomus kontrolinius klausimus, jei konkrečiu atveju jam kelia įtarimų Paciento ar jo atstovo elgesys, pateiktos informacijos tikrumas ir pan. Papildomi kontroliniai klausimai, kurie gali būti pateikti: Paciento ligos istorijos numeris, paskutinis Ligoninėje atliktas tyrimas, paskutinis išrašytas receptas ir kita Ligoninės informacinėje sistemoje esanti informacija.

### IV SKYRIUS NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS TVARKA

18. Nuotolinė konsultacija pradėdama tik tuo atveju, jei yra tinkamai įvykdyti visi šios Tvarkos 3 skyriuje nustatyti reikalavimai.

19. Nuotolines konsultacijas teikia

20. Nuotolinės konsultacijos metu atliekami/gali būti atliekami šie veiksmai:

20.1. įvertinama šeimos ar kito siuntimą išrašiusio gydytojo pateikta informacija;

20.2. anamnezės surinkimas, Paciento sveikatos būklės įvertinimas;

20.3. Paciento konsultavimas, išvadų, rekomendacijų parengimas;

20.4. privalomų medicinos dokumentų užpildymas ir teisės aktų nustatyta tvarka pateikimas į Elektroninę sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinę sistemą (toliau - **ESPBI IS**);

20.5. kiti būtini atlikti veiksmai, reikalingi nuotolinei gydytojo konsultacijai pacientui suteikti;

20.6. diagnostinių ir (ar) gydomųjų paslaugų, tyrimų ir procedūrų paskyrimas;

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

20.8. vaistinių preparatų ir (ar) medicinos pagalbos priemonių bei medicinos priemonių (prietaisų) išrašymas ir (ar) skyrimo pratęsimas;

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

20.10. Paciento ar jo atstovo informavimas apie jam reikalingą kitos specialybės gydytojo kontaktinę konsultaciją ir užregistravimas, jeigu Nuotolinę konsultaciją pacientui suteikęs gydytojas specialistas pagal kompetenciją negali išspręsti Paciento problemų.

21. Jei konsultuojančiam gydytojui trūksta informacijos nuotolinei konsultacijai suteikti, jis gali kreiptis į šeimos ar kitą siuntimą išrašiusį gydytoją informacinių ryšių technologijų pagalba ir gauti papildomą informaciją.

22. Suteikus Nuotolinę konsultaciją, ESPBI IS formoje E025 pažymima Nuotolinės konsultacijos suteikimo data, laikas, naudotos nuotolinio ryšio priemonės, Paciento kreipimosi priežastis, subjektyvi Paciento sveikatos būklė ir suteiktos Nuotolinės konsultacijos turinys, išvados, pateiktos rekomendacijos ir užpildoma forma Nr. 025/a-LK „Asmens ambulatorinio gydymo statistinė kortelė“, patvirtinta Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 1998 m. lapkričio 26 d. įsakymu Nr. 687 „Dėl medicininės apskaitos dokumentų formų tvirtinimo“.

23. Nusprendus Pacientą siųsti atlikti tyrimo (-ų) ar kito gydytojo specialisto konsultacijos, konsultuojantis gydytojas pateikia į ESPBI IS ir elektroniniu būdu pasirašo formą E027 „Siuntimas konsultacijai, tyrimams, gydymui“ (toliau – **forma E027**). Atlikto tyrimo atsakymas pateikiamas formoje E027-a „Atsakymas į siuntimą konsultacijai, tyrimams, gydymui“.

24. Jei suplanuota Nuotolinė konsultacija dėl laikino nuotolinio ryšio priemonių veikimo sutrikimo ar kitų objektyvių priežasčių nesuteikiama, iš naujo Nuotolinė konsultacija organizuojama vadovaujantis šios Tvarkos nuostatomis.

25. Gydytojas specialistas, nusprendęs, kad Pacientui reikalinga Kontaktinė konsultacija, tai yra, nustatęs, kad 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“, kurioje nurodo priežastis, kodėl reikalinga Kontaktinė konsultacija.

26. Nuotolinės konsultacijos yra teikiamos Ligoninės telefonais darbo dienomis, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos darbo kodekse, Ligoninės darbo laiku: nuo 08.00 val. iki 16.00 val. Nuotolinių konsultacijų pokalbiai nėra įrašomi.

27. Nuotolinių konsultacijų teikimo grafikai yra sudaromi bendra tvarka.

28. Pacientas ar jo atstovas apie tvarkomus asmens duomenis, turimas teises bei jų įgyvendinimo tvarką yra informuojami Ligoninės Privatumo politikoje, paskelbtoje Ligoninės internetiniame tinklalapyje: <http://www.rokiskioligonine.lt/saugumo-politika/>.

## V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

29. Ši Tvarka yra peržiūrima ne rečiau kaip 1 (vieną) kartą per kalendorinius metus bei atnaujinama pagal Ligoninės poreikį arba pasikeitus aktualiems Lietuvos Respublikos teisės aktams.

30. Ligoninės darbuotojai, organizuojantys ir (arba) teikiantys Nuotolines konsultacijas ar dalyvaujantys jas organizuojant ir (ar) teikiant, su Tvarka bei jos pakeitimais yra supažindinami pasirašytinai.

**Priedas Nr. 1**  
**Prie Nuotolinių konsultacijų teikimo tvarkos**

**Sutikimas dėl nuotolinės konsultacijos gavimo**  
**Rokiškis, Lietuva**

Mes, Rokiškio rajono ligoninė (toliau – Ligoninė), informuojame, kad pateikdami sutikimą dėl nuotolinės konsultacijos gavimo Jūs sutinkate, kad Jūsų/ Jūsų bei Jūsų atstovaujamo asmens (jei atstovaujate pacientą) asmens duomenys būtų tvarkomi registracijos nuotolinei konsultacijai, nuotolinės konsultacijos teikimo, identifikavimo bei kitais sveikatos priežiūros paslaugų teikimo tikslais. Nuotolinės konsultacijos yra vykdomos Ligoninei priklausančiais telefonais, neįrašinėjant pokalbių.

Jūs turite teisę nesutikti su Nuotolinės konsultacijos gavimu Jūsų ar Jūsų atstovaujamo asmens (jei Jūs atstovaujate pacientą) atžvilgiu bei registruotis kontaktinei konsultacijai, tai yra, konsultuotis su gydytoju ar šeimos gydytojo komandos nariu atvykus gyvai į Ligoninę.

Detalesnę informaciją apie nuotolinių konsultacijų teikimo tvarką, Jūsų tvarkomus asmens duomenis bei turimas teises galite sužinoti Ligoninės interneto svetainėje [www.rokiskioligonine.lt](http://www.rokiskioligonine.lt).

Informuojame, kad duotą sutikimą nuotolinei konsultacijai Jūs galite atšaukti Jums patogiu būdu: telefonu, internetu arba atvykus gyvai į Ligoninę.

Šiuo prašome Jūsų patvirtinti, ar sutinkate gauti nuotolinę konsultaciją, kurią teiks Ligoninės įgaliotas darbuotojas. Jei pateiksite sutikimą, sutikimo įrodymas (atsižvelgiant į Jūsų registracijos nuotolinei konsultacijai būdą) - pokalbio įrašas, veiksmo, kuriuo sutikote dėl nuotolinės konsultacijos gavimo, įrašas ar šis pasirašytas dokumentas) bus saugojami Ligoninėje, siekiant įgyvendinti Bendrojo duomenų apsaugos reglamento 7 straipsnio 1 dalyje nustatytą reikalavimą saugoti asmens duoto sutikimo fakto įrodymą.

Su pateikta informacija susipažinau bei sutinku gauti nuotolinę konsultaciją:

---

(Paciento arba jo atstovo vardas, pavardė, parašas, data)