

OLM CLINIC
NUOTOLINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS
BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Šis Tvarkos aprašas nustato Olm Clinic (toliau – Įstaiga ar Klinika) nuotolinių asmens sveikatos priežiūros paslaugų (toliau – nuotolinių konsultacijų) organizavimo ir teikimo tvarką pacientams bei gydytojo–gydytojo nuotolinių konsultacijų organizavimą.

II SKYRIUS
TAIKYMO SRITIS IR TIKSLAI

2. Tvarka taikoma visiems Įstaigos darbuotojams, dalyvaujantiems teikiant nuotolines paslaugas: registratūros darbuotojams, atvejo vadybininkams, gydytojams bei šeimos gydytojo komandos nariams.
3. Tikslai:
 - 3.1. užtikrinti paslaugų prieinamumą ir jų teikimą pagal teisės aktų reikalavimus nustatytus reikalavimus;
 - 3.2. aiškiai reglamentuoti pacientų sutikimų, apmokėjimų ir registracijos procesą;
 - 3.3. užtikrinti saugų ir patogų gydytojo–gydytojo konsultacijų procesą.

III SKYRIUS
MOKAMŲ NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ PACIENTAMS ORGANIZAVIMAS

4. Pacientas užsiregistruoja mokamai nuotolinei konsultacijai susisiekdamas su registratūra arba per įstaigos svetainėje preinamą platformą.
5. Pa(si)rinkus konsultacijos laiką, pacientui į jo nurodytą el. pašto adresą pateikiama konsultacijos apmokėjimo nuoroda, kurioje yra nurodoma ir sutikimo nuotolinei konsultacijai forma.
6. Registracija yra patvirtinama gavus apmokėjimą. Registracija turi būti patvirtinama per 24 val. nuo apmokėjimo nuorodos išsiuntimo.
7. Apmokėjimas prilyginamas paciento sutikimui gauti nuotolinę konsultaciją bei patvirtinimui, kad jis susipažino su konsultacijos sąlygomis.
8. Konsultacijos laikas gali būti keičiamas ne vėliau nei vienai darbo dienai iki numatyto konsultacijos laiko. Tokiu atveju yra suplanuojamas kitas mokamos nuotolinės konsultacijos laikas. Jeigu konsultacija yra atšaukiama tą pačią dieną, už ją pinigai yra negražinami.
9. Mokamos nuotolinės konsultacijos yra vykdomos per pasirinktą vaizdo skambučio platformą.

IV SKYRIUS

NEMOKAMŲ NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ PACIENTAMS ORGANIZAVIMAS

10. Nemokamos nuotolinės konsultacijos (šeimos gydytojo komandos ir kt.) yra vykdomos priklausomai nuo paslaugą teikiančio specialisto sprendimo pagal LR SAM 2020 m. lapkričio 10 d. įsakymą Nr. V-2569.
11. Nemokamos nuotolinės konsultacijos gali būti teikiamos tiek video skambučiu (šiam būdai teikiamas prioritetas), tiek ir paprasto telefoninio pokalbio būdu.
 - 11.1. Šios konsultacijos video skambučio būdu gali būti vykdomos iš klinikos oficialios socialinių tinklų paskyros, jeigu pacientas klinikai yra patvirtinęs savo asmeninę socialinių tinklų paskyrą ar Facetime platformą.
12. Ūminės sveikatos problemos ar lėtinės sveikatos būklės paūmėjimo epizodo atveju, pirmą kartą konsultacija turi būti suteikiama kontaktiniu būdu, įvertinant paciento sveikatos būklę.
 - 12.1. Tai netaikoma išskirtiniais atvejais, kuomet pats pacientas atsisako kontaktinės konsultacijos dėl objektyvių priežasčių (negali jai atvykti būnant kitame mieste ir kt.). Tokie paciento sprendimai yra dokumentuojami.
 - 12.2. Sveikatos specialistas turi įvertinti, ar paciento skundai nenurodo ženkliausios sveikatos pablogėjimo. Jeigu tokia situacija įtariama, pacientui nurodoma pirmiausia kreiptis į skubiosios medicinos pagalbos skyrių. Tik po to, atmetus grėsmingas būkles, konsultacijos teikiamos nuotoliniu būdu.

V SKYRIUS

NUOTOLINIŲ KONSULTACIJŲ PACIENTAMS VYKDYMAS

13. Nuotolinės konsultacijos metu per video skambučio platformą paciento tapatybė patvirtinama parodant asmens dokumentą.
 - 13.1. Jeigu nuotolinė video konsultacija su tuo pačiu pacientu vykdoma ne pirmą kartą (sveikatos priežiūros specialistas ir pacientas jau yra pažįstami), ir konsultacija vykdoma per patvirtintą asmeninę paciento socialinių tinklų paskyrą ar Facetime platformą, užtenka, kad video skambučio metu būtų galima aiškiai matyti paciento veidą.
14. **ir apmokėjimas**
15. **Konsultacijų vykdymas**
16. Nuotolinės konsultacijos vykdomos per Įstaigos valdomas Google Meet paskyras.
17. Google Calendar kvietimus su Meet nuoroda pacientui pateikia registratūra.
18. Konsultacijos metu paciento tapatybė patvirtinama paprašius parodyti asmens dokumentą į kamerą.
19. Vaizdo ir garso įrašymas konsultacijos metu yra draudžiamas.
20. **Dokumentacija**
21. Konsultacijos metu gydytojas užpildo privalomus medicinos dokumentus Įstaigos informacinėje sistemoje, duomenis pateikia į ESPBI IS (E025, E027 formos).
22. Konsultacijos faktas pažymimas paciento ambulatorinėje ligos istorijoje.
23. _____
24. **IV SKYRIUS. GYDYTOJO–GYDYTOJO NUOTOLINĖS KONSULTACIJOS**
25. Šeimos gydytojas, turėdamas poreikį gauti specialisto konsultaciją (pvz., siuntimo KT ar dėl kitų diagnostikos/gydymo klausimų), užpildo AirTable formą.
26. Specialistas gauna automatinį laišką iš AirTable. Atsakymui jis gali tiesiog atrašyti į gautą laišką – atsakymas automatiškai įsirašo į atitinkamą užklausą AirTable sistemoje.
27. Atvejo vadybininkas gauna automatinį pranešimą apie specialisto atsakymą ir atsakingas už dokumentacijos pateikimą į ESPBI IS.

28. Gydytojo–gydytojo konsultacijos turi būti suteiktos per ne ilgesnį kaip 3 darbo dienų terminą (skubiais atvejais – per 1 darbo dieną).

29. _____

30. V SKYRIUS. PACIENTO IR GYDytoJO SUTIKIMAS

31. Pacientas laikomas davęs sutikimą nuotolinei konsultacijai:

32. atlikęs Stripe apmokėjimą už paslaugą;

33. patvirtinęs savo tapatybę konsultacijos pradžioje.

34. Pacientas prieš konsultaciją supažindinamas su Nuotolinių paslaugų sąlygomis (skelbiama Įstaigos interneto svetainėje).

35. Konsultuojamas gydytojas laikomas davęs sutikimą nuotolinei gydytojo–gydytojo konsultacijai, pateikęs užklausą per AirTable.

36. _____

37. VI SKYRIUS. ATSAKOMYBĖ

38. Įstaigos vadovas atsakingas už techninių priemonių įsigijimą, atnaujinimą ir duomenų saugumą.

39. Registratūros darbuotojai atsakingi už registracijos procesą, nuorodų pateikimą ir paciento informavimą.

40. Gydytojai atsakingi už konsultacijos kokybę ir dokumentacijos pateikimą.

41. Atvejo vadybininkas atsakingas už atsakymų surinkimą, dokumentacijos įforminimą ESPBI IS bei konsultacijos užbaigimą.

42. _____

43. VII SKYRIUS. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

44. Tvarkos nuostatos taikomos tiek, kiek jos neprieštarauja Lietuvos Respublikos teisės aktams.

45. Tvarka peržiūrima ne rečiau kaip kas 2 metus arba pasikeitus teisės aktams.

46. Visi Įstaigos darbuotojai, dalyvaujantys nuotolinių paslaugų teikime, pasirašytinai supažindinami su šiuo dokumentu.

47. _____