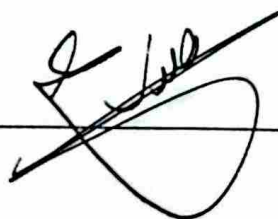




آیین نامه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور حرف پروانه دار نظام پزشکی



این آیین نامه به استناد "ماده ۷۰ برنامه هفتم توسعه" مبنی بر دسترسی عادلانه به خدمات سلامت، "نقشه راه سلامت الکترونیک ۱۳۹۸-۱۴۰۰"، "قانون تجارت الکترونیکی مصوب سال ۱۳۸۲"، "قانون جرائم رایانه‌ای مصوب سال ۱۳۸۸" و "ضوابط اجرایی ارائه خدمات سلامت و پزشکی از راه دور" ابلاغی به شماره ۱۰۰/۹۳۶ مورخ ۱۳۹۹/۵/۳۰، به منظور افزایش سهولت و سرعت در دسترسی گیرنده خدمت به خدمات سلامت به ویژه در مناطق محروم یا فاقد دسترسی به نیروی انسانی متخصص، کاهش تردهای غیر ضروری، بهره برداری مناسب از امکانات نوظهور حوزه سلامت، جهت بهره‌گیری از ظرفیت‌های ویزیت و مشاوره از راه دور، به عنوان یکی از راهکارهای مؤثر و کارآمد تصویب گردید.

ماده ۱- تعاریف

اختصارات و تعاریف در این آیین نامه به شرح زیر است:

۱- ۱- وزارت: وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۱- ۲- معاونت درمان: معاونت درمان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۱- ۳- دانشگاه/ دانشکده: دانشگاه و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی و درمانی

۱- ۴- معاونت درمان دانشگاه/ دانشکده: معاونت درمان دانشگاه و دانشکده‌های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی

۱- ۵- مرکز مافا وزارت: مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

۱- ۶- خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور: خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور، به معنای ارائه خدمات تشخیصی، درمانی و مشاوره‌ای از سوی حرف پروانه دار نظام پزشکی از طریق ابزارهای ارتباطی، مخابراتی و فناوری اطلاعات است، بدون اینکه نیاز به حضور فیزیکی طرفین در یک مکان می باشد.

۱- ۷- پایگاه ملی سلامت: منظور از پایگاه ملی سلامت مجموعه کلیه اطلاعات مرتبط با سلامت شهروندان، از پیش از تولد تا پس از فوت (مانند اطلاعات به دست آمده از اتوپسی، محل دفن و ...) است که به صورت مداوم و با گذشت زمان به شکل الکترونیکی ذخیره می گردد و در صورت نیاز، بدون ارتباط با مکان یا زمان خاص، تمام یا بخشی از آن به سرعت در دسترس افراد مجاز قرار خواهد گرفت. میان افزار سامانه پرونده الکترونیکی سلامت یک زیرساخت و واسط نرم افزاری برای اتصال سیستم‌های اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت به پایگاه ملی سلامت است.

۱- ۸- درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت (دیتاس): درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت در راستای ضوابط فنی اجرایی توسعه دولت الکترونیکی به عنوان مرکز تبادل خوشه سلامت ایجاد شده و محل تبادل اطلاعات مورد نیاز خدمات الکترونیکی دستگاه‌های ذیل خوشه سلامت است. تبادل اطلاعات به شیوه خدمات الکترونیکی با تبادل پیام‌های الکترونیکی انجام می شود. هیچ محتوای اطلاعاتی در این درگاه به جز ترافیک تبادل الکترونیکی نگهداری و ذخیره نمی شود. این مرکز امکان پایش و نظارت برای تبادل الکترونیکی را داشته و امکان گزارش گیری برای تمامی ذینفعان را فراهم می کند.



دکتر سید مجاهد رضوی

عالم

دکتر سید مرتضی حسینی

۹-۱- **مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت:** کلیه مراکز ارائه دهنده خدمات بهداشتی درمانی دارای مجوز ارائه خدمات سلامت از وزارت بهداشت هستند را شامل می شود. این مراکز شامل خانه های بهداشت، مراکز جامع خدمات سلامت، بیمارستان ها، آزمایشگاه ها، مراکز تصویربرداری، مطب ها، داروخانه ها و غیره در بخش دولتی و عمومی غیردولتی، خصوصی، خیریه و موقوفه دارای مجوز است.

۱۰-۱- **نسخه الکترونیک:** بخشی از نظام پرونده الکترونیک سلامت است که ایجاد و تبادل نسخه بین حرف پروانه دار نظام پزشکی، گیرنده خدمت، داروخانه و سایر مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت و مراجع ذیربط را در بستر الکترونیک میسر می نماید.

۱۱-۱- **تجویزکننده/ ارائه دهنده خدمت سلامت:** به شخصی که مجوز نسخه نویسی یا ارائه سایر خدمات سلامت را داشته باشد تجویزکننده ارائه دهنده خدمت سلامت می گویند که شامل پزشکان و کلیه حرف پروانه دار نظام پزشکی می باشد. در این مستند جهت اختصار، "ارائه دهنده خدمت" ذکر شده است.

۱۲-۱- **گیرنده خدمت:** به فردی اطلاق می گردد که دریافت کننده خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور می باشد.

۱۳-۱- **بیمه گر:** شرکت، سازمان یا موسسه ای که در قبال اخذ مبلغ معینی به عنوان حق بیمه، بیمه گزار را تحت پوشش خدماتی که مشخصات آن در قرارداد ذکر شده، قرار می دهد.

۱۴-۱- **بیمه شده:** فردی است که پس از پرداخت حق السهم (توسط فرد یا مراجع مشمول در قانون) می تواند از مزایای خدمات سلامت بهره مند گردد.

۱۵-۱- **سیستم های اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت:** سامانه های اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت شامل تمامی نرم افزارها و سیستم های اطلاعاتی هستند که در مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت مانند بیمارستان ها، درمانگاه ها، آزمایشگاه های بالینی، مراکز تصویربرداری، خانه های بهداشت و غیره نصب بوده و قسمتی از اطلاعات درمان و بهداشت شهروندان را در خود ذخیره و مدیریت می کند. به اختصار سامانه اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت را POCS^۱ نامیده می شود.

۱۶-۱- **سرویس های پرونده الکترونیک سلامت:** سرویس های پرونده الکترونیک سلامت، مجموعه ای از سرویس های درگاه یکپارچه تبادل اطلاعات سلامت بوده که در قالب بسته های وب سرویسی به شرکت های توسعه دهنده سامانه های اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت، ارائه می شود.

۱۷-۱- **امضای الکترونیک:** امضای الکترونیک مطمئن با گواهی معتبر زیرساخت کلید عمومی وزارت، درمان و آموزش پزشکی (PKI) و منطبق با قانون تجارت الکترونیک است که سازگار با آداب و پرونده الکترونیک سلامت می باشد.

۱۸-۱- **گواهینامه تطابق با استانداردهای پرونده الکترونیک سلامت:** این گواهینامه مجوزی جهت برقراری ارتباط با پرونده الکترونیک سلامت برای انواع سامانه های اطلاعاتی مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت است. سامانه های مذکور پس از ثبت مشخصات سامانه و مرکزی که در آن فعالیت دارند، پروانه موقت یکساله دریافت کرده و در صورت تبادل اطلاعات صحیح و مستمر در طول دوره

^۱ Point Of Care System

دکتر سید علی دهلوی

علی

دکتر سید مرتضی حسینی



موقت می توانند جهت تمدید گواهی نامه سامانه مرکز خود اقدام نمایند. در صورت عدم تبادل اطلاعات در دوره استقرار اولیه، پروانه موقت باطل شده و امکان تبادل اطلاعات با پرونده الکترونیکی سلامت توسط سامانه اطلاعاتی مستقر در مرکز یا مورد استفاده ارائه دهنده خدمت وجود نخواهد داشت.

۱-۱۹- سامانه یکپارچه اطلاعات مراکز (سیام): سامانه‌ای جهت مدیریت و ثبت شناسه‌های مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت می‌باشد. این سامانه، علاوه بر ارتباط شناسه‌های مختلف صادر شده برای یک مرکز ارائه دهنده خدمات سلامت، دارای یک پروفایل مختصر در خصوص مشخصات یک مرکز می‌باشد.

۱-۲۰- شناسه یکتا: به طور کلی شناسه یکتا برای اشاره به یک شیء به صورت منحصر به فرد به کار می‌رود. به عبارت دیگر با استفاده از شناسه، آن شیء به صورت یکتا شناسایی می‌گردد.

۱-۲۱- شناسه سیام: شناسه یکتای ارائه شده توسط سامانه سیام می‌باشد که جهت تبادل اطلاعات مراکز ارائه دهنده خدمات سلامت مورد استفاده قرار می‌گیرد. این شناسه، ۳۲ کاراکتری و ماشینی است. همچنین شناسه سیام برای اتصال تمامی شناسه‌های دنیای واقعی یک مرکز ارائه دهنده خدمات سلامت مورد استفاده قرار می‌گیرد.

۱-۲۲- سرویس استحقاق سنجی درمان: کلیه سرویس‌های مرتبط با استعلام اطلاعات هویتی و بیمه‌ای افراد تحت پوشش سازمان‌های بیمه‌گر پایه و شرکت‌های بیمه تکمیلی و همچنین سرویس‌های مربوط به ارائه شناسه یکتای بیمه‌ای درمان که تحت عنوان سرویس استحقاق درمان معرفی می‌شوند.

۱-۲۳- سامانه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور: مجموعه یکپارچه‌ای از نرم‌افزارها، سخت‌افزارها، زیرساخت‌های ارتباطی، مخابراتی و فرایندهای عملیاتی که امکان ارائه یک یا چند خدمت از خدمات ویزیت و مشاوره از راه دور را بین ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمت فراهم می‌آورد.

۱-۲۴- اعتبارسنجی: فرایند ارزیابی انطباق یک سامانه خدمت از راه دور با ضوابط فنی، استانداردها و الزامات تعیین شده در این سند و سایر مقررات ابلاغی وزارت بهداشت می‌باشد.

۱-۲۵- گواهی افتا: گواهی افتا مخفف "گواهی امنیت فضای تبادل اطلاعات" است. هدف این گواهینامه که توسط سازمان فناوری اطلاعات ایران صادر میشود، این است که امنیت سیستم‌های کامپیوتری و شبکه‌های اطلاعاتی افزایش یابد.

۱-۲۶- حرف پروانه دار نظام پزشکی: کلیه پزشکان، دندانپزشکان، داروسازان، متخصصین رشته علوم آزمایشگاهی (حرفه‌ای یا متخصص) و لیسانس‌های پروانه‌دار گروه پزشکی شامل مامایی، تغذیه، بینایی سنجی، شنوایی سنجی، گفتار درمانی، فیزیوتراپی، کاردرمانی، ارتوپدی فنی، ارتز، پرتز را شامل می‌گردد.

۱-۲۷- سامانه الکترونیکی صدور پروانه‌ها: این سامانه با هدف تسریع و تسهیل در امور صدور پروانه تاسیس و بهره‌برداری انواع موسسات پزشکی و تمدید آن‌ها راه اندازی شده است. افرادی که قصد دریافت پروانه از وزارت بهداشت را دارند، می‌توانند به سامانه صدور پروانه‌ها وزارت بهداشت به نشانی <https://parvaneh.behdasht.gov.ir> مراجعه کنند و مراحل مربوط به ثبت نام اولیه و ثبت درخواست دریافت پروانه را به صورت برخط (آنلاین) انجام دهند. این سامانه خدمات مختلفی را به افراد مراجعه کننده ارائه می‌کند که



از مهم ترین آن‌ها می توان به صدور پروانه های بهره برداری و مسئول / مسئولین فنی ، تمدید انواع پروانه ها به صورت برخط (آنلاین) و غیر حضوری و انجام بعضی از فرایندها پس از دریافت پروانه از سوی معاونت درمان وزارت اشاره کرد.

۱-۲۸- **انکارناپذیری (Non-Repudiation):** در مباحث امضای دیجیتال اسناد الکترونیکی به مفهومی اطلاق می شود که فرستنده نمی تواند امضای خود را انکار نماید.

ماده ۲- دامنه کاربرد (محدوده)

این آیین نامه، خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور حرف پروانه دار نظام پزشکی و کلیه سامانه های نرم افزاری و سکوهایی که در کشور به صورت مستقیم یا غیرمستقیم، خدمات ذیل را در بستر خدمت از راه دور ارائه می دهند، در برمی گیرد:

۱-۲- ویزیت / مشاوره

تبصره- معاینه اولیه عمومی یا تخصصی گیرنده خدمت باید به صورت حضوری صورت پذیرد، مگر اینکه معاینه اولیه گیرنده خدمت توسط پزشک خانواده و یا پزشک معالج انجام شده و مراجعه جهت انجام خدمات تخصصی یا فوق تخصصی در قالب نظام ارجاع و یا معرفی نامه کتبی (شامل شرح مختصری از وضعیت گیرنده خدمت و یافته ها یا معاینات اولیه بالینی) به گیرنده خدمت ارائه شده باشد.

۲-۲- تفسیر نتایج انواع اقدامات پاراکلینیک اعم از آزمایشات، تصویربرداری

۳-۲- مشاوره بین اعضای تیم پزشکی

۲-۴- ویزیت دوره ای گیرندگان خدمت مبتلا به بیماری های مزمن و بیماری های خاص جهت تجدید نسخه الکترونیک و یا تغییر دوز و رژیم داروهای مصرفی و برنامه درمانی

۲-۵- دریافت اطلاعات بالینی و وضعیت سلامت گیرنده خدمت: با استفاده از فرم های الکترونیکی، برنامه های تعاملی مانند چت بات ها، ابزارهای شناسایی و پایش خودکار شاخص های زیستی (علائم حیاتی، فشار خون، قند، وزن و غیره) و پردازش اطلاعات جهت شناسایی وضعیت سلامت گیرنده خدمت و یا غربالگری مبتنی بر الگوریتم های از پیش تعریف شده و یا هوش مصنوعی برای ارائه پیشنهاد های استاندارد به خدمت گیرنده جهت آگاهی، آموزش، توصیه و ارجاع به ارائه دهنده خدمت و یا اطلاع مستقیم به پزشک معالج و یا افراد تعیین شده توسط گیرنده خدمت در مواقع اورژانس جهت کمک به حفظ جان فرد

ماده ۳- اصول راهبردی

ارائه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور در کشور باید بر پایه اصول زیر استوار باشد:

۱-۳- **بیمار محوری:** تمرکز بر نیازها، ایمنی، رضایت و حقوق گیرنده خدمت در تمامی مراحل طراحی و ارائه خدمت

۲-۳- **کیفیت و ایمنی خدمات:** تضمین ارائه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور با کیفیت استاندارد، مبتنی بر شواهد علمی و با رعایت اصول ایمنی گیرنده خدمت

دکتر سید مجاهد حسینی

ناظر

دکتر سید مرتضی ضامن



۳-۳- امنیت و حریم خصوصی: حفاظت حداکثری از اطلاعات سلامت گیرندگان خدمت و رعایت کلیه قوانین و مقررات مربوط به محرمانگی و حریم خصوصی داده‌ها

۳-۴- قابلیت همکاری و یکپارچگی: تضمین تبادل روان، امن و استاندارد اطلاعات بین سامانه‌های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور و سایر سامانه‌های ملی و محلی سلامت

۳-۵- دسترسی عادلانه: تلاش برای فراهم آوردن امکان دسترسی برابر به برای تمامی شهروندان، به ویژه در مناطق کمتر برخوردار و برای گروه‌های آسیب‌پذیر

۳-۶- شفافیت و پاسخگویی: شفافیت در فرایندها، تعرفه‌ها و مسئولیت‌ها و پاسخگویی در قبال خدمات ارائه شده

۳-۷- انطباق با قوانین و مقررات: رعایت کامل قوانین جمهوری اسلامی ایران، از جمله قوانین مربوط به حوزه سلامت، تجارت الکترونیک، حفاظت از داده‌ها و حقوق مصرف‌کننده

۳-۸- نوآوری مسئولانه: تشویق نوآوری در عین حصول اطمینان از رعایت استانداردها و ملاحظات اخلاقی و فنی

۳-۹- پایداری و توسعه‌پذیری: طراحی سامانه‌ها به گونه‌ای که قابلیت اطمینان بالا، پایداری در ارائه خدمات و امکان توسعه و ارتقا در آینده را داشته باشند.

۳-۱۰- رعایت اصول اخلاق حرفه‌ای: پایبندی به اصول اخلاق حرفه‌ای در محیط دیجیتال از جمله احترام به انتخاب و رضایت گیرنده خدمت، عدالت در ارائه خدمت و پرهیز از هرگونه تضاد منافع

۳-۱۱- ارزیابی و بهبود مستمر: استقرار ساز و کارهای پایش، ارزیابی دوره‌ای و بهبود مستمر عملکرد

ماده ۴- الزامات اجرایی

جهت اجرای اثربخش خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور، رعایت موارد زیر الزامی است:

۴-۱- زیرساخت فنی و ارتباطی مناسب: بهره‌مندی از بسترهای ارتباطی پایدار، امن و دارای قابلیت انتقال صوت، تصویر، متن و مستندات پزشکی

۴-۲- نرم‌افزارها و سامانه‌های معتبر: استفاده از سامانه‌های دارای مجوز از مراجع ذی‌ربط که قابلیت احراز هویت، ثبت مستندات، پیگیری درمان و اتصال به پرونده الکترونیک سلامت را دارا باشند.

۴-۳- آموزش و توانمندسازی کاربران: آموزش ارائه‌دهندگان و گیرندگان خدمت/خانواده‌ها در استفاده صحیح از سامانه و آشنایی با حقوق و وظایف

۴-۴- مستندسازی و ثبت اطلاعات: ثبت کلیه مراحل مشاوره، توصیه‌ها، نسخه‌ها، اقدامات درمانی و مکاتبات در سامانه الکترونیکی مجاز، به نحوی که قابل رهگیری و نظارت باشد.



دکتر سید علی حسینی

شماره

دکتر سید امیرتوفیق حسینی

۴-۵- نظام نظارت و ارزیابی: استقرار نظام نظارت مستمر بر کیفیت، ایمنی، رضایت‌مندی و عملکرد ارائه‌دهندگان خدمت و سامانه‌ها، با قابلیت بازخوردگیری و ارتقای مستمر

۴-۶- انطباق با قوانین و مقررات ملی: رعایت قوانین مربوط به سلامت، فناوری اطلاعات، حقوق گیرندگان خدمت، تعرفه‌گذاری خدمات ویزیت و مشاوره از راه دور، و مقررات سازمان نظام پزشکی.

ماده ۵- الزامات سامانه‌ها، پایگاه‌های داده و سرویس‌ها

این بخش به الزامات کلیدی مرتبط با سامانه‌های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور و نحوه تعامل آن با اکوسیستم سلامت دیجیتال کشور می‌پردازد.

۵-۱- الزامات عمومی سامانه خدمت از راه دور

هر سامانه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور باید حداقل قابلیت‌های زیر را دارا باشد:

۵-۱-۱- مدیریت کاربران: ثبت‌نام، احراز هویت گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمت (با قابلیت اتصال به سرویس‌های استحقاق‌سنجی ثبت احوال و سرویس استعلام سازمان نظام پزشکی)، مدیریت پروفایل و نقش‌های دسترسی جهت گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمت (Role- Based Access Control)

۵-۱-۲- مدیریت خدمات و نوبت‌دهی: تعریف انواع خدمات ویزیت و مشاوره قابل ارائه از راه دور، مدیریت برنامه کاری ارائه‌دهندگان خدمت، امکان جستجو و انتخاب ارائه‌دهنده توسط گیرنده خدمت و سیستم نوبت‌دهی برخط (آنلاین)

۵-۱-۳- ارتباط امن و پایدار: فراهم‌سازی بستر ارتباطی امن (صوتی، تصویری، متنی) بین ارائه‌دهنده و گیرنده خدمت با کیفیت مطلوب و با رعایت الزامات رمزنگاری داده‌ها در حین انتقال و ذخیره‌سازی بر اساس ضوابط

۵-۱-۴- ثبت اطلاعات بالینی: امکان ثبت ساختاریافته اطلاعات ویزیت و مشاوره از راه دور توسط ارائه‌دهنده خدمت، شامل شرح حال، معاینه (در صورت امکان)، تشخیص‌های احتمالی و قطعی، دستورات درمانی و توصیه‌ها، با استفاده الزامی از مدل داده و کدینگ ابلاغی

۵-۱-۵- مدیریت اسناد و مدارک: امکان بارگذاری و به اشتراک‌گذاری امن فایل‌ها و مدارک پزشکی (مانند نتایج آزمایش و تصاویر) بین طرفین

۵-۱-۶- گزارش‌گیری و آمار: قابلیت تولید گزارش‌های مدیریتی، عملکردی و آماری مورد نیاز وزارت بهداشت و ارائه‌دهنده خدمت



دکتر سید علی حسینی
دکتر سید علی حسینی

۵-۱-۷- ثبت وقایع (Audit Log): ثبت و کنترل دقیق کلیه فعالیت‌های مهم کاربران در سامانه (ورود، خروج،

دسترسی به داده‌ها، تغییرات، اقدامات بالینی و...) با ذکر زمان و مشخصات کاربر (لاگ فعالیت‌ها)

۵-۱-۸- پشتیبانی فنی: ارائه خدمات پشتیبانی به کاربران سامانه

۵-۱-۹- دارا بودن گواهی افتا: در صورت نیاز به نصب محلی در مراکز درمانی

۵-۲- الزامات یکپارچگی و تبادل داده با پایگاه ملی اطلاعات سلامت

۵-۲-۱- الزام اتصال به پایگاه ملی سلامت: کلیه سامانه‌های خدمت از راه دور موظفند اتصال و تبادل داده با

پایگاه ملی سلامت را از طریق وب سرویس‌های استاندارد ابلاغی توسط مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت، پیاده‌سازی کنند.

۵-۲-۲- احراز هویت گیرنده خدمت: سامانه باید بتواند هویت گیرنده خدمت را از طریق سرویس‌های

وزارت بهداشت (با قابلیت اتصال به سرویس‌های استحقاق سنجی و استعلام هویت در صورت الزام) استعلام و تایید نماید.

۵-۲-۳- استعلام خلاصه پرونده: قبل از شروع یا در حین ارائه خدمت، سامانه باید امکان استعلام و نمایش

خلاصه اطلاعات پرونده الکترونیک سلامت بیمار (در صورت وجود و با کسب رضایت گیرنده خدمت) را از اطلاعات داخلی خود یا سرویس‌های پرونده الکترونیک سلامت برای ارائه‌دهنده خدمت فراهم کند. این اطلاعات می‌تواند شامل فهرست حساسیت‌ها، داروهای مصرفی، تشخیص‌های قبلی و... باشد.

۵-۲-۴- ثبت اطلاعات ویزیت/مشاوره: پس از اتمام هر جلسه ارائه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور که

منجر به تشخیص، تجویز یا ارائه توصیه درمانی می‌شود، سامانه موظف است خلاصه اطلاعات بالینی ثبت شده (مطابق با مدل داده و کدینگ ابلاغی) را از طریق سرویس مربوطه به پایگاه ملی سلامت ارسال نماید تا در پرونده الکترونیک سلامت گیرنده خدمت ثبت گردد.

۵-۲-۵- ارسال نسخه الکترونیک: در صورت تجویز دارو یا پاراکلینیک، سامانه باید قابلیت تولید و ارسال

نسخه الکترونیک را مطابق با ضوابط طرح نسخه الکترونیک و از طریق سرویس‌های پرونده الکترونیک سلامت به گیرنده خدمت را داشته باشد.

۵-۲-۶- ارجاع الکترونیک: در صورت نیاز به ارجاع گیرنده خدمت به سطوح دیگر یا سایر متخصصین، سامانه

باید این اطلاعات را به صورت الکترونیکی و از طریق سرویس‌های مربوطه به پایگاه ملی سلامت ارسال کند.

۵-۲-۷- افزودن پیگیری (Follow-up) خودکار: جهت پایش عوارض دارویی پیگیری خودکار می‌تواند

فعال گردد.



دکتر سید مجاهد رضوی
دکتر سید مجاهد رضوی

۵-۲-۸- پروتکل تبادل: تبادل داده‌ها باید از طریق پروتکل‌های امن (مانند HTTPS) و با استفاده از فرمت‌های

داده استاندارد که توسط مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت تعیین می‌شود، صورت گیرد.

۵-۲-۹- مدیریت خطا: سامانه باید ساز و کار مناسب برای مدیریت خطاها در تبادل داده با پایگاه ملی سلامت

(مانند خطاهای ارتباطی، خطاهای داده‌ای) و اطلاع‌رسانی به کاربر یا راهبر سیستم را داشته باشد.

۵-۳- الزامات مدل‌های داده‌ای و کدینگ

۵-۳-۱- کلیه سامانه‌های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور موظفند برای ثبت، نگهداری و تبادل داده‌های بالینی

و مدیریتی، از مدل داده مرجع سلامت و نظام کدینگ ملی سلامت ابلاغی وزارت بهداشت استفاده نمایند. این شامل

کدگذاری تشخیص‌ها (ICD۱۰)، داروها (تجویز با eRx و ارائه با IRC)، خدمات (تجویز با

LOINC, SNOMEDCT و ارائه با RVU۳)، اقلام داده‌ای پرونده (با SNOMEDCT و LOINC) و سایر

کدینگ ابلاغی وزارت بهداشت) و سایر مفاهیم بالینی می‌شود.

۵-۳-۲- عدم استفاده از متن آزاد (در حد امکان): برای اقلام داده‌ای که دارای کد استاندارد هستند (مانند

تشخیص، دارو، خدمت)، ثبت اطلاعات باید به صورت کدگذاری شده انجام شود و استفاده از فیلدهای متن آزاد

باید به حداقل ممکن و صرفاً برای اطلاعات تکمیلی یا مواردی که کد استاندارد ندارند، محدود گردد.

۵-۳-۳- نگاشت (Mapping): در صورتی که سامانه‌ای از ساختار داده یا کدهای داخلی استفاده می‌کند، باید

قابلیت نگاشت دقیق و کامل آن‌ها به مدل داده و کدهای ملی ابلاغی را داشته باشد و در زمان تبادل با پایگاه ملی

سلامت یا سایر سامانه‌ها، از فرمت استاندارد استفاده نماید.

۵-۳-۴- به‌روزرسانی: سامانه‌ها باید قابلیت به‌روزرسانی تعاریف مدل داده و مجموعه کدها را مطابق با آخرین

نسخ ابلاغی وزارت بهداشت داشته باشند.

۵-۴- الزامات سرویس‌های پایه سلامت الکترونیک

سامانه‌های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور باید بتوانند از سایر سرویس‌های پایه که توسط وزارت بهداشت بر بستر دیتاس ارائه شوند

(مانند سرویس‌های نظام پزشکی برای استعلام وضعیت پروانه مطب/ دفتر کار، سرویس‌های بیمه‌ها برای استعلام پوشش بیمه‌ای و ارسال

اسناد) در صورت لزوم و ابلاغ، استفاده نمایند.

تبصره ۱: به جهت تسریع در اجرا و پیاده‌سازی این شیوه‌نامه توسط مراکز ارائه دهنده خدمت و همچنین بهره‌مندی از ظرفیت‌های

نوین حوزه سلامت الکترونیک، سامانه‌های اطلاعات بیمارستانی (HIS) می‌توانند با رعایت موازین امنیت اطلاعات، جهت راه‌اندازی

بخش خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور در سامانه اصلی مرکز، به صورت مستقل یا با همکاری با سایر سامانه‌های حوزه سلامت

الکترونیک و خدمت از راه دور فعال و مجاز، اقدام نمایند.



دکتر سید مجاهد حسینی

دکتر سید مرتضی حسینی

تبصره ۲: هر گونه تبادل داده بین سامانه ها باید مطابق با شیوه نامه ها و ضوابط مرکز مدیریت آمار و فناوری اطلاعات وزارت بهداشت درمان و آموزش پزشکی صورت پذیرد.

تبصره ۳: کلیه داده های تعاملات پزشکی و سلامت گیرنده خدمت، می بایست منحصر در مراکز داده امن داخل کشور نگهداری گردد و مالکیت داده سلامت هر شهروند متعلق به اوست و هر گونه استفاده متعاقب از این داده ها، خارج از موازین تعریف شده در این سند، منوط به کسب اجازه از شخص گیرنده خدمت است.

ماده ۶- اجزای فرآیندی و گردش کار در سامانه های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور

سامانه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور باید از گردش کارهای استاندارد زیر پشتیبانی کند:

۱-۶- ثبت نام کاربر

۱-۶-۱- مرکز / پلتفرم ارائه دهنده خدمت مکلف است شرایط استفاده از سامانه های ویزیت و مشاوره از راه دور را قبل از شروع استفاده از سامانه به گیرنده خدمت اعلام و در سامانه نمایش دهد و به تایید گیرنده خدمت یا سرپرست قانونی وی برساند.

۱-۶-۲- راهنمای نحوه کاربری و مراحل دریافت خدمات، باید به صورت شفاف حاوی همه اطلاعات مورد نیاز گیرنده خدمت باشد.

۱-۶-۳- برای ثبت نام گیرنده خدمت در سامانه های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور، دریافت و ذخیره سازی مشخصات هویتی خدمت گیرنده اعم از نام و نام خانوادگی، کد ملی، شماره تلفن همراه الزامی است.

۱-۶-۴- نام و نام خانوادگی، تخصص و جنسیت فرد ارائه دهنده برای گیرنده خدمت مشخص باشد. به این ترتیب گیرنده خدمت اطلاع دارد که چه فردی با چه تخصصی شرایط او را مورد بررسی قرار داده است.

۱-۶-۵- رزرو و پرداخت نوبت: فرآیند انتخاب زمان، مشاهده هزینه و پرداخت برخط (آنلاین) امن

تبصره: هر گونه خدمات تشخیصی- درمانی از راه دور صرفاً در چارچوب خدمات مجاز تعیین شده مطابق با استانداردها و ضوابط ابلاغی وزارت به صورت حضوری، قابل ارائه می باشد و هر گونه فعالیت خارج از آن، به مصداق مداخله غیر مجاز در امور پزشکی و تهدید سلامت عمومی، جرم محسوب می گردد.

۲-۶- جلسه ویزیت یا مشاوره

۲-۶-۱- جلسه ویزیت/مشاوره: قبل از شروع باید گیرنده و ارائه دهنده خدمت از شروع آن مطلع شوند و برقراری ارتباط به صورت امن صورت بگیرد.



دکتر سید مجید رضوی
عظم
دکتر سید مرتضی رضوی

۶-۲-۲- دسترسی به اطلاعات گیرنده خدمت: امکان مشاهده خلاصه پرونده استعلام شده از پایگاه ملی سلامت (با رضایت گیرنده خدمت) یا داده های ذخیره شده داخل سامانه در مراجعات قبلی توسط پزشک وجود داشته باشد.

۶-۲-۳- ثبت اطلاعات بالینی حین یا پس از ویزیت یا مشاوره: ثبت و ذخیره سازی اطلاعات در سامانه های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور باید به صورت دقیق، شفاف و کامل (شامل کلیه توصیه ها، تجویزها، اطلاعات بالینی و سایر اطلاعاتی که ارائه دهنده خدمت نیاز به ثبت آن دارد) باشد به گونه ای که گیرنده خدمت آگاهی و دسترسی کامل در خصوص اطلاعات ثبت شده در حین و یا پس از دریافت خدمت داشته باشد و همچنین اصل محرمانگی اطلاعات پزشکی گیرنده خدمت حفظ شده و دسترسی به آن تنها برای ارائه دهنده خدمت مسئول یا تیم درمان میسر باشد.

۶-۲-۴- تجویز الکترونیک: فرآیند ثبت و ارسال نسخه به پایگاه ملی سلامت مطابق با استانداردهای ابلاغی مرکز مافی وزارت بهداشت صورت می گیرد.

۶-۲-۵- پایان جلسه و ثبت نهایی: خاتمه ارتباط و نهایی سازی ثبت اطلاعات در سامانه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور و ارسال داده های لازم به پایگاه ملی سلامت

۶-۲-۶- مدیریت قطع ارتباط: در صورت قطع ناگهانی ارتباط در جریان جلسه ویزیت یا مشاوره (به دلایل فنی مانند قطعی اینترنت، خاموشی و اختلال نرم افزاری) سامانه لازم است قابلیت های ذخیره سازی خودکار داده های وارد شده تا لحظه قطع ارتباط، امکان بازیابی سریع جلسه در صورت برقراری مجدد ارتباط، اطلاع رسانی به کاربران در مورد وضعیت قطع ارتباط، وجود راهکار جایگزین جهت برقراری ارتباط (شماره تماس اضطراری، ارسال پیام سیستمی یا امکان پیگیری زمان بندی مجدد ویزیت) را داشته باشد.

۶-۲-۷- اطلاع رسانی در خصوص تغییر زمان مشاوره/ویزیت: اطلاع رسانی درخصوص تغییر احتمالی ساعات ارائه خدمت، قطعی اینترنت و از طریق پیامک به گیرنده خدمت اعلام گردد.

۶-۳- فرآیند پشتیبانی و رسیدگی به شکایات: برای جلوگیری از وقفه در انجام خدمات پزشکی از راه دور، همواره باید تیم پشتیبانی (یک نفر مسلط به امور ارتباطی از بستر الکترونیک) سامانه در زمان برقراری ارتباط مخابراتی بر انجام خدمات از راه دور نظارت کامل داشته باشد و مشکلات احتمالی پیش آمده را رفع نمایند. راه های برقراری ارتباط با پشتیبانی سامانه و همچنین سامانه پاسخگویی به شکایت های مردمی وزارت بهداشت (۱۹۰) باید به صورت واضح و قابل رویت به کاربران اطلاع رسانی شود.

ماده ۷- الزامات فنی

۷-۱- امنیت اطلاعات

سامانه های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور باید به گونه ای طراحی و پیاده سازی شوند که از بالاترین سطح امنیت جهت داده های سلامت و اطلاعات شخصی کاربران برخوردار باشند. حداقل الزامات امنیتی به شرح زیر است:

دکتر سید مجاهد رهبری
رئیس مرکز تخصصی



۷-۱-۲- کنترل دسترسی مبتنی بر نقش: دسترسی به اطلاعات و قابلیت‌های سامانه باید بر اساس نقش کاربر (گیرنده خدمت، پزشک، مدیر سیستم و...) به دقت تعریف و اعمال شود. اصل کمترین دسترسی (Least Privilege) باید رعایت گردد.

XML, MP3, MP4 و غیره) از سامانه خارج کرده و یا برای ارسال به مراجع قانونی و قضایی بتواند انواع گزارشات را بگیرد.

۷-۲-۳- **انطباق با قوانین حفاظت از داده:** قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران در خصوص حفاظت از داده‌های شخصی و حریم خصوصی به صورت کامل رعایت شود.

۷-۲-۴- امکانات رضایت‌سنجی و ثبت نظرات گیرنده خدمت فراهم باشد.

۷-۲-۵- تمامی اطلاعات گیرندگان خدمت به عنوان اطلاعات محرمانه تلقی شده و هرگونه دسترسی به اطلاعات گیرندگان خدمت مشتمل بر سوابق و پرونده قبلی بیمار و اطلاعات حین و پس از ویزیت/مشاوره، توسط اشخاص بدون کسب اجازه از ارائه دهنده یا گیرنده خدمت یا مجوز مراجع قضایی، ممنوع می‌باشد.

۷-۲-۶- **محرمانگی ارتباط:** محرمانگی جلسات ویزیت/مشاوره و عدم امکان شنود یا دسترسی غیرمجاز به محتوای ارتباطات لازم است فراهم گردد. در صورتی که حین انجام مشاوره/ویزیت نیاز به حضور افراد غیر از ارائه دهنده خدمت در بخش ارائه خدمات و یا نیاز به حضور افراد ناظر بر مشاوره در طرف گیرنده خدمت باشد، این افراد باید معرفی و حضورشان مورد قبول طرفین باشد.

۷-۲-۷- ثبت کلیه اطلاعات بالینی شامل شرح حال و معاینات و مدارک ارسال شده گیرنده خدمت و ذخیره آن‌ها الزامی است. مسئولیت کمی و کیفی اطلاعات ثبت شده در فرآیند خدمت از راه دور به عهده ارائه دهنده خدمت بوده و در صورت ثبت اطلاعات به صورت ناقص و یا اشتباه، می‌تواند مسئولیت حقوقی برای ارائه دهنده خدمت به همراه داشته باشد.

۷-۲-۸- رعایت اصل محرمانگی معاینات بیمار باید عیناً مطابق با رعایت محرمانگی معاینات بیمار در زمان معاینه حضوری باشد و از افشای هرگونه اطلاعات شخصی و سوابق پزشکی بیمار جلوگیری شود.

۷-۲-۹- در صورت نیاز به ضبط و نگهداری صوت و تصویر خدمت گیرنده در جلسه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور، قبل از انجام خدمت این موضوع باید به اطلاع و تایید خدمت گیرنده برسد.

۷-۲-۱۰- **ناشناس‌سازی/داده‌کاوی:** در صورت اخذ مجوز جهت استفاده از داده‌ها برای مقاصد تحقیقاتی یا آماری در مراکز ارائه دهنده خدمت، باید فرآیند ناشناس‌سازی (Anonymization) یا مستعارسازی (Pseudonymization) معتبر بر روی داده‌ها انجام شود.

۷-۳- کارایی و مقیاس‌پذیری

۷-۳-۱- **زمان پاسخگویی (Response Time):** سامانه باید دارای زمان پاسخگویی قابل قبول برای کاربران در بار کاری معمول باشد. معیارهای مشخص (مثلاً حداکثر زمان بارگذاری صفحات کلیدی) باید تعریف و پایش شوند.

۷-۳-۲- **کیفیت ارتباط (Quality of Service - QoS):** برای خدمات صوتی و تصویری، باید حداقل کیفیت لازم (از نظر وضوح، پایداری و حداقل تأخیر) تضمین شود.



دکتر سید علی احمدی
دکتر سید مرتضی حسینی

۷-۳-۳- مقیاس پذیری (Scalability): معماری سامانه باید به گونه‌ای باشد که بتواند با افزایش تعداد کاربران و حجم تراکنش‌ها، به صورت افقی یا عمودی، توسعه یابد بدون آنکه کارایی آن به شدت افت کند.

۷-۳-۴- مدیریت بار (Load Balancing): استفاده از مکانیزم‌های توزیع بار برای مدیریت ترافیک ورودی در سامانه‌های بزرگ توصیه می‌شود.

۷-۴- قابلیت اطمینان و دسترسی پذیری

۷-۴-۱- حداقل زمان در دسترس بودن (Uptime): سامانه باید دارای سطح دسترسی پذیری بالایی باشد (مثلاً ۹۹.۵٪ یا بیشتر). قراردادهای سطح خدمت (SLA) باید این موضوع را پوشش دهند.

۷-۴-۲- پشتیبان‌گیری و بازیابی (Recovery & Backup): وجود برنامه منظم پشتیبان‌گیری از داده‌ها و تنظیمات سامانه و همچنین طرح بازیابی پس از سانحه (Disaster Recovery Plan) برای بازگرداندن سامانه به حالت عملیاتی در زمان مناسب پس از وقوع حوادث احتمالی، الزامی است.

۷-۴-۳- تحمل خطا (Fault Tolerance): استفاده از معماری‌ها و زیرساخت‌های دارای افزونگی (Redundancy) برای به حداقل رساندن نقاط تک شکست (Single Points of Failure) در صورت امکان، فراهم گردد.

۷-۵- کاربردپذیری و دسترسی پذیری (Accessibility)

۷-۵-۱- رابط کاربری (UI/UX): طراحی رابط کاربری باید ساده و کاربرپسند برای هر دو گروه گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمت باشد.

۷-۵-۲- دسترسی پذیری برای توان‌یابان: سامانه باید تلاش کند تا حد امکان با استانداردهای دسترسی پذیری وب (مانند WCAG) برای افراد دارای معلولیت (مانند نابینایان، کم‌بینایان، ناشنوایان) سازگار باشد.

۷-۵-۳- پشتیبانی از زبان فارسی: رابط کاربری و کلیه محتواها باید به زبان فارسی روان و صحیح باشد.

۷-۵-۴- سازگاری با مرورگرها و دستگاه‌ها: سامانه باید بر روی مرورگرهای رایج و دستگاه‌های مختلف (رایانه شخصی، تبلت، تلفن هوشمند) به درستی نمایش داده شده و عمل کند (طراحی واکنش‌گرا - Responsive Design).

۷-۶- الزامات فنی و زیرساختی سمت ارائه‌دهنده خدمت

به منظور ارائه خدمات دورآپزشکی با کیفیت مطلوب، پایدار و ایمن، ارائه‌دهندگان خدمت موظف به تأمین و استفاده از تجهیزات و زیرساخت‌های با حداقل مشخصات فنی زیر می‌باشند. بسترهای ارائه دهنده خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور نیز باید سازگاری خود با این حداقل‌ها را تضمین کرده و در صورت نیاز، ابزارهایی برای سنجش انطباق پیش از شروع خدمت ارائه دهند.

۷-۶-۱- سخت‌افزار (Hardware):

۷-۶-۱-۱- دستگاه پردازشی:



دکتر سید کاظم حسینی
دکتر سید مرتضی حسینی

۶-۱-۱-۶-۷ توصیه شده: رایانه رومیزی (Desktop PC) یا لپ تاپ (Laptop) به دلیل سهولت استفاده همزمان از بستر ارائه خدمت از دور و سامانه پرونده الکترونیک (در صورت نیاز) و مشاهده مدارک و نسخه گیرنده خدمت در صورت نیاز، تلفن و گوشی هوشمند.

۶-۱-۱-۶-۷-۲ حداقل پردازنده (CPU): معادل Intel Core i3 نسل ۶ به بالا یا AMD Ryzen ۳ با پردازنده‌های معادل با توان پردازشی مشابه.

۶-۱-۱-۶-۷-۳ حداقل حافظه RAM: ۴ گیگابایت (برای اجرای روان سیستم عامل، مرورگر، نرم افزار ارائه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور و احتمالاً سایر نرم افزارهای پزشکی).

۶-۱-۱-۶-۷-۴ فضای ذخیره سازی: فضای کافی برای نصب سیستم عامل، نرم افزارها و ذخیره سازی موقت فایل ها (ترجیحاً SSD برای سرعت بالاتر).

۶-۱-۲-۲-صفحه نمایش (Display):

حداقل وضوح (Resolution): Full HD برای مشاهده واضح تصویر گیرنده خدمت، اطلاعات پرونده و مدارک پزشکی.

۶-۱-۲-۳-دوربین (Webcam):

۶-۱-۲-۳-۱-۶-۷ حداقل کیفیت: (HD ۷۲۰p).

۶-۱-۲-۳-۲-۳-۱-۶-۷ توصیه شده: (Full HD ۱۰۸۰p) برای ارائه تصویر واضح تر از ارائه دهنده و محیط.

۶-۱-۲-۴-تجهیزات صوتی (Audio Input/output):

۶-۱-۲-۴-۱-۶-۷ در صورت نیاز استفاده از هدست (Headset) با میکروفون داخلی یا میکروفون یقه ای / رومیزی مجزا به همراه هدفون / اسپیکر

۶-۱-۲-۴-۲-۴-۱-۶-۷ در صورت نیاز استفاده از هدست برای کاهش اکو (Echo Cancellation)، حذف نویز محیطی (Noise Suppression) و حفظ حریم خصوصی مکالمه. کیفیت میکروفون باید قادر به انتقال واضح صدای گوینده باشد.

۶-۱-۲-۶-نرم افزار (Software):

۶-۱-۲-۶-۱-سیستم عامل (Operating System):

یکی از سیستم عامل های به روز و پشتیبانی شده با آخرین بروزرسانی ها و وصله های امنیتی

۶-۱-۲-۶-۲-مرورگر وب (Web Browser):

۶-۱-۲-۶-۲-۱-۶-۷ آخرین نسخه پایدار یکی از مرورگرهای اصلی: Google Chrome, Mozilla

Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari



دکتر سید علی رضوی
دکتر سید مرتضی حسینی

۷-۶-۱-۲-۲- قابلیت پشتیبانی از WebRTC (برای ارتباطات صوتی/تصویری تحت وب)، فعال بودن JavaScript و پذیرش کوکی های ضروری سامانه داشته باشد. مرورگرهای قدیمی و پشتیبانی نشده (مانند Internet Explorer) مجاز نیستند.

۷-۶-۱-۳-۲- اعطای مجوز دسترسی به دوربین و میکروفون به وبسایت یا نرم افزار ارائه دهنده خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور را داشته باشد.

۷-۶-۲-۳- نرم افزار کلاینت اختصاصی (در صورت وجود): در صورتی که سامانه از نرم افزار کلاینت اختصاصی (نصب شونده) استفاده می کند، باید سازگاری آن با سیستم عامل های مجاز تضمین شده و مرتباً به روزرسانی شود.

۷-۶-۳- شبکه و ارتباطات (Network):

۷-۶-۳-۱- نوع اتصال:

۷-۶-۳-۱-۱- اتصال به شبکه از طریق کابل اترنت (Ethernet) به مودم/روتر برای حداکثر پایداری
۷-۶-۳-۱-۲- اتصال Wi-Fi پایدار با استاندارد n ۸۰۲٫۱۱ یا بالاتر و سیگنال قوی به عنوان حداقل قابل قبول (در صورت عدم امکان اتصال کابلی) توصیه می گردد.

۷-۶-۳-۲- پهنای باند (Bandwidth):

۷-۶-۳-۲-۱- سرعت دانلود ۵ مگابیت بر ثانیه (Mbps) و سرعت آپلود (Upload) ۲ مگابیت بر ثانیه (Mbps) به عنوان حداقل پایدار برای کیفیت HD توصیه می گردد.
۷-۶-۳-۲-۲- جهت کیفیت Full HD و تجربه بهتر، سرعت دانلود ۱۰ Mbps و سرعت آپلود ۵ Mbps توصیه می شود.

تبصره: این سرعت ها باید به صورت پایدار (Sustained) در طول مدت مشاوره/ویزیت در دسترس باشند. نوسانات شدید یا قطعی مکرر قابل قبول نیست.

۷-۶-۳-۳- تأخیر (Latency) و پایداری:

۷-۶-۳-۳-۱- تأخیر کمتر از ۳۰۰ میلی ثانیه برای تجربه کاربری بهتر توصیه می شود.
۷-۶-۳-۳-۲- اتصال باید پایدار بوده و میزان گم شدن بسته ها (Packet Loss) حداقل باشد (کمتر از ۱٪).

۷-۶-۴- امنیت محیطی و فیزیکی:



دکتر سید علی درویشی
دکتر سید امیر نصرتی

۷-۶-۱- محیط ارائه خدمت: ویزیت/ مشاوره باید در محیطی کاملاً خصوصی، ساکت، با نور مناسب و بدون حضور افراد غیرمجاز انجام شود تا محرمانگی اطلاعات گیرنده خدمت حفظ گردد. پس زمینه تصویر باید حرفه‌ای و مرتب باشد.

۷-۶-۲- امنیت شبکه: استفاده از شبکه‌های Wi-Fi عمومی یا ناامن برای انجام مشاوره اکیداً ممنوع است. شبکه مورد استفاده باید دارای رمز عبور قوی (WPA2/WPA3) باشد.

۷-۶-۵- امنیت دستگاه (Endpoint Security):

۷-۶-۵-۱- نصب و فعال بودن نرم‌افزار ضدویروس/ضدبدافزار (Antivirus/Antimalware) به روز بر روی دستگاه

۷-۶-۵-۲- فعال بودن دیوار آتش (Firewall) سیستم عامل یا دیوار آتش مجزا

۷-۶-۵-۳- قفل گذاری دستگاه (از طریق رمز عبور قوی یا بیومتریک)

۷-۶-۵-۴- عدم استفاده از حساب‌های کاربری اشتراکی برای ورود به سامانه خدمت از راه دور یا سیستم عامل

۷-۶-۶- تجهیزات جانبی تخصصی (در صورت کاربرد):

در صورت استفاده از دستگاه‌های پزشکی دیجیتال جانبی (مانند گوشی پزشکی دیجیتال، اتوسکوپ دیجیتال، درماتوسکوپ دیجیتال، دستگاه‌های پایش علائم حیاتی متصل و...)، این دستگاه‌ها باید:

۷-۶-۶-۱- دارای تأییدیه‌های لازم از مراجع ذیصلاح داخلی (مانند اداره کل تجهیزات پزشکی - IMED) یا بین‌المللی معتبر باشند.

۷-۶-۶-۲- رسماً توسط سامانه خدمت از راه دور پشتیبانی شوند و سازگاری آن‌ها تأیید شده باشد.

۷-۶-۶-۳- اتصال و انتقال داده آن‌ها به سامانه به صورت امن انجام گیرد.

۷-۲- الزامات فنی و زیرساختی سمت گیرنده خدمت

برای دریافت خدمات دورپزشکی، گیرندگان خدمت نیاز به دسترسی به حداقل تجهیزات و زیرساخت‌های زیر دارند. سامانه خدمت از راه دور باید تلاش کنند تا حد امکان با طیف وسیع‌تری از دستگاه‌های رایج کاربران سازگار باشند و راهنمایی لازم را برای استفاده بهینه ارائه دهند.

۷-۲-۱- سخت‌افزار (Hardware):

۷-۲-۱-۱- دستگاه:

تلفن، گوشی هوشمند (Smartphone)، تبلت (Tablet)، لپ‌تاپ (Laptop) یا رایانه رومیزی (Desktop PC) که قابلیت برقراری تماس تصویری را داشته باشد. دستگاه‌هایی که در ۴-۵ سال اخیر تولید شده‌اند، معمولاً توان پردازشی و حافظه کافی برای اجرای روان برنامه‌های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور را دارند.



دکتر سید علی درخشان

۷-۷-۱-۲-صفحه نمایش: اندازه و وضوح کافی برای مشاهده تصویر ارائه دهنده و اطلاعات به اشتراک گذاشته

شده

۷-۷-۱-۳-دوربین: دوربین جلو (سلفی) فعال با حداقل کیفیت HD ۷۲۰p

۷-۷-۱-۴-تجهیزات صوتی: میکروفون و بلندگوی سالم و فعال. استفاده از هندزفری یا هدست برای افزایش

کیفیت صدا و حفظ حریم خصوصی توصیه می شود.

۷-۷-۲-نرم افزار (Software):

۷-۷-۲-۱-سیستم عامل:

۷-۷-۲-۱-۱-نسخه های نسبتاً به روز سیستم عامل های رایج با آخرین بروزرسانی و وصله های امنیتی

۷-۷-۲-۱-۲-در صورت غیرفعال بودن ملاحظات امنیتی و یا شکسته بودن قفل سیستم عامل

(Root/Jailbreak) در سمت خدمت گیرنده، هر گونه مخاطرات امنیتی در سمت کاربر خدمت گیرنده

به عهده وی می باشد.

۷-۷-۲-۲-مورورگر وب: آخرین نسخه پایدار مرورگرهای رایج (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Apple Safari) بر روی دستگاه.

۷-۷-۲-۳-نرم افزار کلاینت اختصاصی (در صورت وجود): در صورت نیاز به نصب اپلیکیشن، باید از

فروشگاه های رسمی اپلیکیشن (مانند Google Play یا App Store و موارد معتبر داخلی) یا وبسایت رسمی

ارائه دهنده سامانه دانلود و نصب شود.

۷-۷-۳-شبکه و ارتباطات (Network):

۷-۷-۳-۱-نوع اتصال: اتصال به اینترنت از طریق Wi-Fi پایدار یا شبکه داده تلفن همراه (Mobile Data) با

پوشش مناسب (ترجیحاً 4G/LTE یا 5G).

۷-۷-۳-۲-پهنای باند:

۷-۷-۳-۱-۲-حداقل پایدار برای کیفیت استاندارد ویدئو: سرعت دانلود ۲ Mbps و سرعت آپلود ۱

Mbps.

۷-۷-۳-۲-۲-توصیه شده برای کیفیت بهتر (HD): سرعت دانلود ۴ Mbps و سرعت آپلود ۱.۵ Mbps.

پایداری اتصال مهم تر از حداکثر سرعت لحظه ای است. به گیرندگان خدمت توصیه شود در مکانی با

آنتن دهی خوب یا سیگنال Wi-Fi قوی قرار گیرند. سامانه می تواند ابزار تست سرعت و کیفیت اتصال را

در اختیار گیرنده خدمت قرار دهد.

۷-۷-۳-۳-تأخیر: تأخیر کمتر از ۳۰۰ میلی ثانیه برای تجربه کاربری بهتر توصیه می شود.

۷-۷-۴-امنیت محیطی و فیزیکی:



دکتر سید علی دره زنی
دکتر سید مرتضی حسینی

۷-۷-۴-۱- محیط دریافت خدمت: به گیرنده خدمت توصیه شود که در زمان مشاوره/ ویزیت در مکانی خصوصی و ساکت حضور داشته باشد تا از شنود مکالمات توسط دیگران جلوگیری شده و تمرکز لازم وجود داشته باشد. در صورت نیاز در افراد سالمند یا ناتوان با رضایت گیرنده خدمت می تواند همراه حضور یابد.

۷-۷-۴-۲- امنیت شبکه: به گیرنده خدمت توصیه شود از اتصال به شبکه Wi-Fi عمومی و ناامن برای مشاوره خودداری کنند.

۷-۷-۵- امنیت دستگاه: استفاده از قفل صفحه (رمز یا بیومتریک) بر روی دستگاه برای جلوگیری از دسترسی غیرمجاز و به روز نگه داشتن سیستم عامل و نرم افزارها.

۷-۷-۶- سهولت استفاده (Usability):

۷-۷-۶-۱- رابط کاربری سامانه یا اپلیکیشن سمت گیرنده خدمت باید تا حد امکان ساده، واضح و کاربرپسند باشد، به خصوص برای افرادی که دانش فنی کمتری دارند.

۷-۷-۶-۲- راهنماهای متنی و تصویری کافی برای نحوه استفاده از سامانه باید در دسترس باشد.

۷-۷-۶-۳- کانال های پشتیبانی فنی برای رفع مشکلات احتمالی گیرندگان خدمت باید فراهم باشد.

ماده ۸- فرآیند اعتبارسنجی و صدور مجوز

۸-۱- ثبت درخواست: ارائه درخواست رسمی توسط متقاضی (شرکت توسعه دهنده/ارائه دهنده) به همراه مستندات کامل سامانه و شرکت (شامل مشخصات فنی، مستندات امنیتی، راهنمای کاربری، گواهی نامه ها و...) به مرکز مافا به آدرس it.behdasht.gov.ir

۸-۲- بررسی مستندات: ارزیابی اولیه مستندات توسط کارشناسان و کمیته فنی مرکز مافا

۸-۳- بررسی انطباق با مدل داده و کدینگ: حصول اطمینان از پیاده سازی صحیح استانداردهای داده ای ابلاغی

۸-۴- صدور مجوز موقت: شناسه POCS به همراه مجوز موقت فعالیت سامانه و تبادل با درگاه وزارت بهداشت برای مدت یک سال صادر شده و پس از پایان اعتبار بر اساس میزان تبادل اطلاعات با پایگاه ملی سلامت ارزیابی هوشمند شده و پروانه تمدید یا لغو می گردد.

۸-۵- دریافت شناسه سیام: تمامی مراکز و موسسات پزشکی دارای پروانه بهره برداری معتبر از سامانه صدور پروانه و شناسه سیام (SIAMID) از سامانه یکپارچه اطلاعات مراکز، می توانند بخش خدمت ویزیت/مشاوره از راه دور ایجاد نمایند.

تبصره ۱- کلیه سامانه های دورپزشکی موظف به دریافت گواهی نامه امنیتی معتبر از مراجع ذیصلاح بوده و در صورت وقوع هرگونه مخاطره امنیتی به هر شکل از لحظه شروع فعالیت سامانه به بعد، مسئولیت و عواقب آن تماماً به عهده صاحب سامانه می باشد.

تبصره ۲- ارائه خدمات تخصصی مرکز/موسسه صرفاً در قالب خدمات مجاز مندرج در پروانه بهره برداری و از طریق پزشکان شاغل در بانک اطلاعاتی همان موسسه پزشکی امکان پذیر می باشد.



دکتر سید مرتضی حسینی

دکتر سید مرتضی حسینی

ماده ۹- تعرفه و پوشش بیمه ای خدمت مشاوره و ویزیت از راه دور

تعرفه خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور، بر اساس کدهای کتاب ارزش نسبی خدمات و مراقبت های سلامت به تفکیک تعرفه بخش دولتی، عمومی غیر دولتی، خیریه و موقوفه و خصوصی به شرح جدول ذیل اعلام می گردد. لازم به ذکر است خدمات ذیل در حال حاضر در تعهد سازمان های بیمه گر پایه نمی باشد.

کد ملی	ویژگی کد	شرح خدمت	جزء حرفه ای	جزء فنی
۹۰۱۸۲۰	#*	ارائه مشاوره پزشکی به بیمار یا خانواده وی با صلاحیت حرفه ای (پزشک یا غیر پزشک) به صورت تلفنی حداقل ۱۵ دقیقه	۱	۰,۵
۹۰۱۸۲۵	#*	ارائه مشاوره پزشکی به بیمار یا خانواده وی با صلاحیت حرفه ای (پزشک یا غیر پزشک) به صورت آنلاین (ویدئو کنفرانس) حداقل ۱۵ دقیقه	۱,۱	۰,۷۵
۹۰۱۸۲۷	#*	ارائه مشاوره پزشکی تخصصی به پزشک معالج به صورت تلفنی یا آنلاین حداقل ۱۵ دقیقه	۳	۱

ماده ۱۰- ضوابط حقوقی خدمت ویزیت/مشاوره از راه دور

ضوابط حقوقی خدمت ویزیت/مشاوره از راه دور با هدف حفظ حقوق گیرندگان خدمت، امنیت اطلاعات، رعایت مقررات حرفه ای و تضمین کیفیت خدمات درمانی تدوین می شود.

۱-۱۰ الزامات قانونی و مجوز فعالیت

۱-۱-۱۰ اخذ مجوز قانونی

ارائه خدمات ویزیت/مشاوره از راه دور صرفاً باید توسط حرف پروانه دار نظام پزشکی و مؤسسات دارای مجوز رسمی از وزارت بهداشت انجام شود. سامانه باید از وزارت بهداشت مجوز رسمی فعالیت در بستر خدمات الکترونیک سلامت را دریافت کند.

۱-۱-۲- نوع مجوز

مجوز می تواند شامل خدمات مشاوره ای، تشخیصی، پیگیری درمان، نسخه نویسی و یا ترکیبی از آن ها باشد.

تبصره: فعالیت بدون مجوز، مشمول قوانین عمومی از قبیل مجازات اسلامی و قوانین انتظامی سازمان نظام پزشکی می باشد.

۲-۱۰ احراز هویت و صلاحیت حرفه ای

۱-۲-۱۰ هویت ارائه دهنده و گیرنده خدمت

سامانه موظف است مکانیسم مطمئن احراز هویت کاربران (ارائه دهنده و گیرنده خدمت) را پیاده سازی کند (با استفاده از کارت ملی هوشمند، OTP، امضای الکترونیک، شناسه نظام پزشکی).

۲-۲-۱۰ صلاحیت شغلی

حرف فعال در سامانه باید دارای شماره نظام از سازمان نظام پزشکی و پروانه معتبر اشتغال مطب/ دفتر کار باشند. سامانه باید مستندات لازم در خصوص مجوز پزشکان را ذخیره و در صورت لزوم به مراجع نظارتی ارائه دهد.



دکتر سید محمد رفیعی
دکتر سید مرتضی حسینی

۱۰-۳- حفظ حریم خصوصی و امنیت داده‌ها

۱۰-۳-۱- محرمانگی اطلاعات گیرنده خدمت: تمام اطلاعات درمانی و شخصی گیرنده خدمت محرمانه بوده و انتشار آن بدون رضایت گیرنده خدمت ممنوع است و مشمول مقررات «قانون حمایت از حقوق بیمار» و «قانون جرائم رایانه‌ای» در خصوص حفظ حریم خصوصی می‌باشد.

۱۰-۳-۲- امنیت داده‌ها: استفاده از پروتکل‌های رمزگذاری، ذخیره‌سازی امن، کنترل دسترسی و تهیه نسخه پشتیبان الزامی است. سامانه باید سیاستی روشن برای مدیریت چرخه عمر داده‌های پزشکی (ایجاد، نگهداری، انتقال، حذف) داشته باشد.

۱۰-۴- رضایت گیرنده خدمت

سامانه موظف است قبل از آغاز خدمات ویزیت/مشاوره از راه دور، رضایت گیرنده خدمت را به صورت الکترونیکی و مستند دریافت کند. رضایت باید شامل توضیحاتی درباره ماهیت خدمات، محدودیت‌ها، ریسک‌ها، محرمانگی، هزینه‌ها و نحوه پیگیری شکایات باشد.

۱۰-۵- محدودده مسئولیت

۱۰-۵-۱- مسئولیت حرفه‌ای ارائه دهنده خدمت

کلید حرف پروانه دار نظام پزشکی همانند خدمات حضوری، در برابر تشخیص، ویزیت، نسخه نویسی و مشاوره از راه دور نیز مسئولیت حقوقی و اخلاقی دارند. در صورت وقوع قصور پزشکی، حسب نوع قصور مراجع انتظامی نظام پزشکی یا دادگاه‌ها مرجع رسیدگی هستند.

۱۰-۵-۲- مستندسازی و پرونده الکترونیک سلامت

تمامی تعاملات پزشکی باید به شکل کامل در پرونده الکترونیک سلامت گیرنده خدمت مستندسازی شوند. ثبت دقیق تاریخ و زمان ویزیت، شرح حال، توصیه‌ها، نسخه‌ها و اقدامات پیگیری الزامی است. اطلاعات باید در سامانه‌های تاییدشده توسط وزارت بهداشت ذخیره شوند.

۱۰-۶- مقررات بیمه‌ای و تعرفه خدمات

تعرفه خدمات ویزیت/مشاوره از راه دور باید مطابق با تعرفه‌های مصوب وزارت بهداشت یا شورای عالی بیمه سلامت باشد. سامانه باید در صورت نیاز، امکان اتصال به سامانه‌های بیمه گر (پایه، تکمیلی و غیره) از طریق بستر وزارت بهداشت (دیتاس) را فراهم کند.

۱۰-۷- پاسخگویی به شکایات و پیگیری حقوقی: سامانه باید سازوکاری شفاف برای ثبت و پیگیری شکایات گیرندگان خدمت در نظر بگیرد. در صورت بروز تخلف، سازمان نظام پزشکی و وزارت بهداشت مراجع احراز و تشخیص تخلف جهت ارجاع امر به مراجع ذیصلاح قانونی و قضایی می‌باشد.

۱۰-۸- حقوق گیرنده خدمت

۱۰-۸-۱- حق دسترسی به اطلاعات

گیرنده خدمت حق دارد به کلیه مستندات خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور از جمله فایل‌های ضبط شده، توصیه‌ها، نسخه‌ها و پاسخ آزمایشات، دسترسی داشته باشد.



مهر سردبی بدفتری
مهر سردبی بدفتری

۱۰-۸-۲- حق انتخاب و قطع ارتباط

گیرنده خدمت در هر زمان می تواند از ادامه دریافت خدمت خودداری کند، یا ارائه دهنده خدمت جدیدی را انتخاب نماید. باید نحوه ثبت انصراف و ارائه سابقه مستند شده باشد.

۱۰-۸-۳- پیگیری درمان و ارجاع حضوری

در صورت لزوم به ویزیت حضوری، ارائه دهنده خدمت موظف است گیرنده خدمت را به مراکز درمانی مربوط ارجاع دهد. ۱۰-۹-نظارت: نظارت کلی بر عملکرد موسسات و مراکز درمانی ارائه دهنده خدمات ویزیت/مشاوره از راه دور بر عهده معاونت درمان دانشگاه/دانشکده مربوطه مطابق با ضوابط ابلاغی وزارت بهداشت می باشد.

ماده ۱۱- نگهداری، بازنگری و بهروزرسانی سند

این سند به صورت دوره ای یا حسب ضرورت، توسط وزارت بهداشت با همکاری سایر بخش های ذیربط، مورد بازنگری قرار گرفته و در صورت نیاز بهروزرسانی خواهد شد. کلیه سامانه های خدمت ویزیت و مشاوره از راه دور موظفند در بازه های زمانی اعلام شده، خود را با آخرین نسخه ابلاغی این ضوابط تطبیق دهند.

تبصره: ضمن الزام رعایت مفاد آیین نامه مذکور، اجرای این آیین نامه به هیچ وجه نباید موجب ایجاد وقفه و یا خلل در فرایند درمان گیرندگان خدمت گردد.

این آیین نامه مشتمل بر ۱۱ ماده و ۹ تبصره در تاریخ ۱۴۰۴/۰۸/۱۲ به تصویب وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی رسید و از تاریخ تصویب لازم الاجراست و آیین نامه های قبلی مغایر با آن ملغی می گردد.

دکتر محمدرضا ظفرقندی
وزیر بهداشت، درمان و آموزش پزشکی



دکتر سید مرتضی حسینی