

חוזר מס': 15/2012

ירושלים, כ"ח אייר, תשע"ב
20 מאי, 2012

תיק מס': 15/5

אל: מנהלי בתי החולים
מנהלי האגפים הרפואיים – קופות החולים

אמות המידה להפעלת שירותי בריאות מרחוק (טלה-בריאות/טלה-רפואה/Telemedicine)

1. רקע:
קיימת מגמת עליה בשימוש בשירותי בריאות מרחוק בישראל ובעולם ע"י מוסדות רפואיים וספקי שירות במערכת הבריאות. שירותי בריאות מרחוק עשויים בהחלט לשפר את השירות הניתן למטופלים, אך יחד עם זאת קיימות שאלות מורכבות מההיבטים המקצועיים, טכנולוגיים, משפטיים וכלכליים. לפיכך, להלן אמות המידה להפעלת השירות, להבטחת שירות רפואי איכותי, זמין ונגיש למטופלים.

2. מטרה:
קביעת אמות המידה והנהלים, לרבות ההיבטים המקצועיים וההיבטים הכלכליים, במתן שירותי בריאות מרחוק, להבטחת שירותי בריאות איכותי, נגיש וזמין למטופלים.

3. הגדרות:

- "שירותי בריאות מרחוק (טלה-בריאות/טלה-רפואה/Telemedicine)": מפגש המתבצע באמצעים טכנולוגיים ודרך תקשורת אלקטרונית למתן שירותי בריאות מקצועי ומאורגן בין מטופל למטפל מזהים, לא בהכרח בחפיפת מקום וזמן.

- **"אמצעי טכנולוגי":** בשירותי בריאות מרחוק - אמצעי טכנולוגי האוסף או מעביר מידע בריאותי או מדדים פיזיולוגיים של המטופל למטפל או אמצעי המאפשר למטפל לתת טיפול בהעדר מפגש פיזי.
- **"מטפל":** בעל מקצוע בתחום הבריאות, כמקובל, הממלא גם את כל הדרישות הייחודיות למטפל בשירות בריאות מרחוק, וכמפורט בחוזר זה.
- **"רשומה רפואית":** כהגדרתה בחוק זכויות החולה 1996, מידע המתועד בכל דרך. הרשומה הרפואית כוללת, בין היתר, פרטים מזהים של המטופל והמטפל וכן מידע רפואי בדבר הטיפול הרפואי שקיבל המטופל, עברו הרפואי כפי שמסר, אבחון מצבו הרפואי הנוכחי והוראות טיפול.
- **"ציוד רפואי":** מכשיר, לרבות אביזר, חומר כימי, מוצר ביולוגי, או מוצר ביוטכנולוגי, המשמשים בטיפול רפואי או מכשיר לרבות, תוכנת מחשב, אביזר, חומר כימי, מוצר ביולוגי, או מוצר ביוטכנולוגי, המשמשים בטיפול רפואי הנדרשים לצורך פעולתם של מכשיר, אביזר, חומר כימי או מוצר כאמור, במסגרת טיפול רפואי. **עדרשות מגע, או מכשיר חשמלי הפולט קרינה מייננת או בלתי מייננת המשמש בטיפול קוסמטי, ולמעט תכשיר כהגדרתו בפקודת הרוקחים.**
- **"מרשם אלקטרוני":** הוראה בכתב מרופא, או כל גורם אחר המוסמך לתת מרשם לפי הדין, לספק לאדם סם או תכשיר רפואי, כשההוראה נוצרת, נשלחת, נקלטת, נשמרת, נקראת ומאוחרת - באמצעי אלקטרוני או אופטי, (מסר אלקטרוני), בהתאם להוראות חוק חתימה אלקטרונית, תקנות הרופאים (מתן מרשם) וכל דין. (הערה: יש לשים לב כי מרשם שהופק אלקטרונית אך הודפס על נייר - הנייר אינו מרשם אלקטרוני ואינו מרשם תקף ללא חתימת ידו של רופא או כל גורם אחר המוסמך לתת מרשם. מרשם מודפס ללא חתימת יד כאמור, הינו עותק של מרשם, ואין לו תוקף חוקי לניפוק).
- **"מצב חירום רפואי":** כהגדרתו בחוק זכויות החולה 1996, נסיבות שבהן אדם מצוי בסכנה מיידית לחייו או קיימת סכנה מיידית כי תיגרם לאדם נכות חמורה בלתי הפיכה, אם לא יינתן לו טיפול רפואי דחוף.
- **"סכנה חמורה":** כהגדרתה בחוק זכויות החולה 1996, נסיבות שבהן אדם מצוי בסכנה לחייו או קיימת סכנה כי תיגרם לאדם נכות חמורה בלתי הפיכה, אם לא יינתן לו טיפול רפואי.
- **"ספק":** גורם ארגוני/מוסדי או מטפל עצמאי, המספק באופן מאורגן שירותי בריאות מרחוק, לציבור הרחב או ללקוחות מוגדרים.
- **"מנהל מקצועי":** רופא, או בעל מקצוע בתחום הבריאות מבין המטפלים בשירות, לפי מהות השירות הניתן.

4. אמות המידה המקצועיות הנדרשות:

- בפרק זה יפורטו הנושאים הבאים:
- (א) מבנה ארגוני כללי של השירות
 - (ב) אבטחת המידע
 - (ג) יחסי מטפל-מטופל
 - (ד) שימוש במכשור רפואי והעברת תוכן רפואי/מקצועי במולטימדיה
 - (ה) פעולות ייחודיות בעת סיום המפגש

א. מבנה ארגוני כללי של השירות:

פירוט הסעיפים:

1. בעלי תפקידים
2. אישור הפעלה לשירות
3. נהלי הפעלה שוטפים
4. בקרה ופיקוח

1. בעלי תפקידים:

1.1. כל ספק של שירותי בריאות מרחוק חייב למנות:

1.1.1. מנהל מקצועי של השירות כמפורט בפרק זה.

- מינוי מנהל נדרש גם במצב של שירות הניתן על ידי מטפל באופן עצמאי במסגרת ובאמצעות התקשרות עם מוסד/ארגון רפואי, לפונים שהם מבוטחים, מטופלים או לקוחות המוסד/הארגון הרפואי.
- מינוי מנהל נדרש גם בשירות מאורגן הניתן על ידי מטפל באופן עצמאי שלא במסגרת ודרך התקשרות עם מוסד/ארגון רפואי, ובמקרה כזה המטפל יהיה המנהל המקצועי, ועליו לעמוד בדרישות למנהל מקצועי כמפורט בחוזר זה.
- אם השירות משלב מטפלים ממקצועות/תחומים שונים, יש למנות מנהל-על מקצועי, בהתאם למהות הטיפול המקצועי הניתן.

1.1.2. מטפלים מורשים למתן השירות מרחוק, כמפורט בפרק זה.

1.2. המנהל המקצועי:

1.2.1. דרישות

א. רופא:

▪ רופא מומחה בעל רישיון ישראלי, בתחום השירות הניתן.

ב. אחות:

▪ רישום תקף בפנקס האחיות של משרד הבריאות בישראל.

▪ עדיפות לאחות מוסמכת אקדמאית, בעלת תואר ראשון מוכר בישראל.

▪ הכשרה על בסיסית מוכרת, כנדרש בתחומים ייחודיים, בהתאם להנחיות מנהל הסיעוד במשרד הבריאות.

ג. תחומים אחרים:

רישיון ישראלי תקף או תעודת הכרה של מדינת ישראל, אם נדרשת חובת רישוי או רישום במקצוע המתאים לשירות הניתן.

1.2.2. אחריות:

א. בעל אחריות כוללת לכל ההתנהלות המקצועית של השירות באופן ישר או באמצעות מנהלים אחרים שבסמכותו למנות, והוא אחראי לתקינות פעילותו המקצועית של השירות, קיום החוקים, התקנות, החוזרים והנהלים וכל הוראה אחרת, ומתן פתרון לכל בעיה מקצועית המתעוררת בשירות, ובכלל זה מתן ייעוץ דחוף, בהתאם לצורך.

ב. המנהל המקצועי יהיה "כונן על" של השירות בכל עת, ובעת שאינו זמין ימנה מראש מחליף/סגן, העונה על אותן הדרישות המקצועיות, כמנהל המקצועי.

ג. אחראי לקבל אישור הפעלה לשירות כמפורט בהמשך.

ד. בעל אחריות כוללת לנהלי ההפעלה:

(1) קביעת נהלי עבודה, לרבות נהלים ייחודיים לשירות בריאות מרחוק לאבחון / בדיקה / הוראות להמשך בירור וטיפול, נהלי בקרה ופיקוח וערכון תדיר של הנהלים וההנחיות בהתאם לנדרש.

(2) הבטחת נגישות הולמת ומיידית לנהלים המחייבים לכלל המטפלים שבתחום אחריותו.

3) בקרת עבודה שוטפת בהתאם לנדרש, של כל המטפלים שבאחריותו.

ה. הבטחת איכות ובקרה:

- 1) אחראי לקבוע הוראות לביצוע פיקוח ובקרה על פעילות הצוות המקצועי בשירות, במטרה לאתר מקרים של "כמעט טעות", שגיאות וליקויים, חד פעמיים וחוזרים.
- 2) דיווח על אירועים חריגים: באחריותו לחייב את הצוותים המטפלים בדיווח להנהלת השירות על אירועים חריגים.
- 3) באחריותו לדווח כנדרש למשרד הבריאות על אירועים החייבים בדיווח כנדרש מכל מוסד רפואי, (כגון באמצעות מנגנוני הדיווח המקובלים במסגרת המוסד/הארגון הרפואי בו פועל השירות), לקיים תחקירים לפי הצורך ולפעול למניעת הישנות המקרים.
- 4) באחריותו לקיים פעילויות בתחום הבטחת האיכות ובקרת איכות שוטפת.
- 5) באחריותו לבחון באופן סדיר ושוטף, את ביצועיו של כל מטפל הפועל בשירות. בחינת הפעילות תכלול:
 - סוגי הפניות שטופלו, לרבות פילוח לפי הדחיפות הרפואית של הבעיה
 - מהלך הטיפול
 - ההוראות להמשך בירור וטיפול
 - תיעוד ורישום ושמירה על רצף טיפולי, כנדרש
 - עבודה בהתאם לחוק, נהלים, לרבות חוזר זה, ונהלי השירות

ו. הבטחת מקצועיות המטפלים:

באחריות המנהל המקצועי לוודא שכל המטפלים בשירות או בתחום עליו הוא ממונה, המועסקים בשירות או נותנים שירות במסגרתו, פועלים בשירות בתחום מומחיותם, הכשרתם וניסיונם בלבד, וכי הובהרו למטפלים התחייבויותיהם כמטפל בשירות בריאות מרחוק והם עברו הכשרה כנדרש.

1.3. מטפלים:

1.3.1. הדרישות המקצועיות:

א. רופאים:

▪ רופא מומחה בעל רישיון ישראלי, בתחום השירות הניתן.

ב. אחיות:

▪ רישום תקף בפנקס האחיות של משרד הבריאות בישראל.

▪ עדיפות לאחות מוסמכת, בעלת תואר ראשון מוכר בישראל.

▪ הכשרה על בסיסית מוכרת, עשוייה להידרש בתחומים ייחודיים, בהתאם להנחיות מנהל הסיעוד במשרד הבריאות.

ג. תחומים אחרים:

רשיון ישראלי תקף או תעודת הכרה של מדינת ישראל, אם נדרשת הוכחת רישוי או רישום במקצוע המתאים לשירות הניתן.

1.3.2. הכשרה ייחודית:

א. בדומה למפגש רפואי פיזי, גם בשירותי בריאות מרחוק יש סיכויים וסיכונים. המגבלה שמציב המפגש בשירות בריאות מרחוק מחייבת משנה זהירות בעת קביעת האבחנה ודרכי הטיפול. לפיכך, נדרשת הכשרה ייחודית למתן שירותי בריאות מרחוק של כלל המנהלים והמטפלים המקצועיים בשירות.

ב. באחריות ספק השירות לוודא הכשרת הצוות כנדרש.

ג. נושאי הכשרה נדרשים:

(1) מקצועיות: כלים לאבחון וטיפול בהיעדר בדיקה פיזית ישירה של המטופל ע"י המטפל, ולעיתים אף לא בנוכחות זמינה של המטופל. יש לוודא הכרת המגבלות הכרוכות בשירות זה.

(2) טכנולוגיה: הכרת הטכנולוגיה המופעלת בשירות, לרבות יתרונות, מגבלות, אופן השימוש הנכון ופתרון בעיות פשוטות. יש לכלול התנסות ושימוש בטכנולוגיה בפועל.

3) יחסי מטפל-מטופל: תקשורת באמצעים טכנולוגיים, וידוא הבנת ההנחיות להמשך בירור וטיפול, חיסיון וסודיות רפואית.

4) סוגיות אתיות וחוקיות: לרבות אחריות רפואית של כלל המטפלים, עקרונות התייעור והרישום הייחודיים לשירות, היבטים של פרטיות וצנעת הפרט בשימוש בטכנולוגיה ובשירות.

ד. תדירות ההכשרה:

1) טרם התחלת עבודה בשירות.

2) רענון לפחות אחת לשנה.

3) הכללת טכנולוגיה חדשה/עדכון ושדרוג טכנולוגיה קיימת או שירות רפואי/בריאות חדש ילוו בהכשרה ייעודית לאותה טכנולוגיה, למטפלים, כתנאי מקדים להרשאה פרטנית.

1.3.3. הרשאות ייעודיות למטפלים למתן שירותי בריאות מרחוק:

- א. תינתן ע"י ספק השירות למטפל מטעמו.
- ב. תנאי מקדים בסיסי למתן ההרשאה - מילוי כל הדרישות המקצועיות וההכשרה הייחודית כמקובל ובהתאם לחוזר זה.
- ג. למען הסר ספק, ספק השירות רשאי להוסיף דרישות מעבר לאמור בחוזר זה.

1.3.4. אחריות המטפל:

- א. אחריות מקצועית על איכות הטיפול מרחוק שהוא נותן.
- ב. להיות זמין למטופלים, בהתאם לשיבוצו בפעילות השירות.
- ג. לתעד את מהלך הבירור והטיפול שניתן, ברשומה המתאימה בשירות.
- ד. להפנות את המטופל לבדיקה פיזית של רופא/מטפל מתאים אחר, במקרים בהם נדרשת התרשמות בלתי אמצעית, לרבות בדיקה גופנית, לצורך אבחנה וטיפול במצבו הפיזי ו/או הנפשי של המטופל.
- ה. במצב חירום רפואי או סכנה חמורה:

1) באחריות המטפל המפנה למוקד רפואי אחר ליידע ישירות את הצוות הרפואי המתאים במוקד המקבל, בתיאום עם המטופל ובהסכמתו, ככל שניתן לקבלה בנסיבות העניין.

(2) בהתאם לנדרש רפואית, יש לפנות מיידית לשירותי ההצלה וחירום המורשים בישראל ולבקש סיוע למטופל, בתיאום עם המטופל ובהסכמתו, ככל שניתן לקבלה בנסיבות העניין.

1. ייעוץ:

(1) להפנות לייעוץ בבעיה הדורשת בדיקת יועץ מתחום אחר.

(2) אם נדרשת התייעצות דחופה, באחריותו לאתר יועץ מתאים, (בשירות או מחוצה לו) בזמן סביר ובהתאם לדחיפות הרפואית. אם לא ניתן להשיג התייעצות זו, באחריותו להפנות את המטופל למסגרת שירותי רפואה ההולמת את מצבו הרפואי.

(3) באחריותו לידע את מנהל השירות המקצועי על הקושי למצוא יועץ כמתואר בסעיף הקודם, ועל הפתרון שהושג.

בתנועה

לא

2. אישור הפעלה לשירות

2.1. שירות המופעל במסגרת מוסד/ארגון רפואי יקבל אישור הפעלה מההנהלה הרפואית של המוסד/הארגון.

2.2. אישור ההפעלה יינתן לאחר בחינת המשתנים הבאים: פירוט מהות השירות, ההתוויות וקהל היעד לשירות, זהות המטפל, הכשרתו ותחום מומחיותו, (אם השרות כולל מספר מטפלים, יש להעביר את הפרטים לגבי כלל המטפלים כנדרש לרבות התפקיד אותו ימלאו בשירות), נהלי ההפעלה לרבות להבטחת פעילות השירות בהתאם לחוק ולמקובל ולחזור זה ומנגנון בקרה ופיקוח פנימי.

2.3. בקשה לאישור הפעלת שירות בריאות מרחוק, בין אם במסגרת מוסד / ארגון רפואי ובין אם על ידי מטפלים עצמאיים, באמצעות שימוש בטכנולוגיה חדשה בארץ, תכלול פירוט של שימוש בטכנולוגיה זו ו/או דומה לה בשירותי בריאות מרחוק במדינות אחרות בעולם לרבות עדויות מחקריות מבוססות מהארץ ומהעולם בהתאם לזמינותם, אישור על רישום בפנקס הציוד הרפואי (רישום אמ"ר) של הציוד הרפואי וטכנולוגיות שייכללו בשירות, ככל שהן טעונות רישום.

2.4. בעיתות חירום בעת הכרזה משפטית על "מצב מיוחד בעורף" או "אירוע אסון המוני", עלולה האוכלוסייה להיתקל בקשיי זמינות ונגישות לשירותים רפואיים ולכן, כל ארגון המפעיל שירות רפואי מרחוק יחשב לשירות חיוני, המחוייב להמשך מתן השירות בעיתות חירום בזמינות הוזהר לתפקוד בשגרה. הבטחת מתן השרות תתבסס על הכרתו כ"מפעל חיוני" או מכוח הוספת סעיף בהסכם ההתקשרות עם המוסד הרפואי להבטת מתן השרות גם בחרום.

3. נהלי הפעלה

באחריות ספק השירות:

3.1. לוודא שבשירות תהיה זמינה רשימה הכוללת את שם המנהל המקצועי של השירות ושמות המטפלים הכלולים בשירות זה.

3.2. לקבוע נהלי עבודה שוטפת, לרבות שעות פעילות השירות, שיבוץ מטפלים למתן שירות, נהלים לפעולה באפשרות של אירוע כשל תקשורתי וניתוק פתאומי של התקשורת והמפגש בין המטפל למטופל, ונהלי בקרה ופיקוח.

3.3. לוודא קיום מענה זמין ונגיש לטיפול בעניינים מינהליים, כגון: מתן העתקי אישורים והפניות, פניה יזומה למטופל לצרכים מינהליים

הקשורים בו, פניות הציבור לתלונות ובירורים. באחריות ספק השירות לפרסם באופן בולט ונגיש למטופלים את אמצעי הקשר לפניות בעניינים מינהליים ופניות הציבור. לוודא מתן מענה תוך שני ימי עבודה.

3.4. לוודא קיום מענה זמין, בכל עת בו ניתן השירות, לפתרון בעיות טכניות לצוות המקצועי ולמטופלים (כגון: בעיית כשל תקשורת).

3.5. לוודא קיום נהלים בנושא אבטחת המידע לרבות, סודיות המידע הרפואי, זמינותו, אמינותו, תיעודו וניטור השינויים בו.

3.6. לוודא עדכון תדיר של הנהלים וההנחיות בהתאם לצורך.

3.7. לשאוף לסטנדרט שירות גבוה כמצופה משירותי בריאות, לרבות זמינות השירות והנגשתו למשתמשים, לרבות משתמשים בעלי מוגבלויות והנגשה לשונית, כנדרש.

4. בקרה ופיקוח:

4.1. בקרה פנימית על השירות תבוצע על ידי כל הבאים: גוף הרוכש/מספק שירות זה עבור מטופליו/מבוטחיו, ספק השירות והנהלת השירות. הבקרה תכלול בין היתר, בדיקה של איכות הטיפול הניתן, בטיחות מטופלים לרבות באירועי כשל תקשורתי וניתוק פתאומי של הקשר בין המטפל והמטופל, הבטחת איכות, תשתיות, הולמות, בטיחות וגהות ועבודה בהתאם לחוקים ולנהלים לרבות חוזר זה וכמקובל.

4.2. האחריות הכוללת לאיכות הטיפול המקצועי, לרבות הפיקוח והבקרה, חלה על המנהל המקצועי של השירות.

4.3. תבוצע בקרה על ידי משרד הבריאות על הפעלת שירותי בריאות מרחוק, לרבות במסגרת הבקרות שעורך המשרד על קופות חולים, ומוסדות רפואיים מורשים.

ב. חובת אבטחת מידע:

1. ככלל, באחריות ספק שירותי בריאות מרחוק לוודא שמירה ואבטחת המידע, לרבות במסגרת מאגר מידע רפואיים, בהתאם למקובל ולפי הוראות החוקים והנהלים שעניינם הגנת הפרטיות והסודיות הרפואית, למעט במקרים יוצאי דופן וחריגים בהם אין זה מתאפשר.
2. ככלל, יש לוודא שימוש במערכת מאובטחת ברמת האבטחה המתאימה לסוג המידע, כמקובל.
3. ספקי שירותי בריאות בישראל נדרשים להיות מוסמכים בתקן אבטחת מידע בינלאומי ISO 27799 ובתוכם ספקי שירותי בריאות מרחוק. נכון ליום הוצאת החוזר התקן המחייב את מערכת הבריאות בישראל הוא תקן ISO 27799, אם יהיה שינוי בתקינה, התקן המחייב הוא התקן העדכני ביותר.
4. ככלל, באחריות ספק השירותים לוודא שימוש מטעמו בתקשורת מאובטחת בהפעלת השירות. באחריותו ליידע את הפונים לקבלת השירות, כי פנייה לשירות באמצעות תקשורת שאיננה מאובטחת עלולה עלולה להיות חשופה.
5. ככלל, באחריות ספק השירותים לוודא, שהגישה למאגר הנתונים הרפואיים של השירות מוגנת, באמצעות מערכות מתקדמות של הגנת מידע, והמאגר אינו חשוף לגורמים שאינם מורשים לכך.
6. ככלל, באחריות ספק השירותים לוודא, הפעלה תדירה וסדירה של מערכי פיקוח ובקרה על מנגנון ההתקשרות לאתר, וכמקובל.
7. במקרים יוצאי דופן וחריגים, בהם נבצר מספק השירות להשתמש במערכות מאובטחות ובתקשורת מוגנת (לדוגמה בעת מתן שירות בריאות מרחוק באמצעות כתובת המייל הפרטית של רופא עצמאי שנותן שירות למטופליו הפרטיים ולא דרך מטופל/מבוטחי מוסד/ארגון רפואי), באחריותו ליידע באופן ברור את המטופל על כך ולהדגיש בפניו את סכנת החשיפה בהיעדר הגנה על המידע הרפואי המועבר בתקשורת האלקטרונית, ולקבל את הסכמתו הברורה והמתמשכת להמשך ההתקשרות ולתעד זאת. מצ"ב דוגמה לנוסח קבלת הסכמה בנספח מס' 2.

ג. יחסי מטפל-מטופל:

בפרק זה יפורטו הנושאים הבאים:

1. אימות זהות המטופל
2. הסכמה לטיפול בשירות בריאות מרחוק
3. חיסיון וסודיות רפואית
4. ניהול התיק הרפואי
5. הבטחת רצף טיפולי
6. אחריות רפואית משפטית ורשלנות רפואית

1. אימות זהות המטופל:

- 1.1. חובת זיהוי מטפל / מטופל: מערכת שירותי בריאות מרחוק חייבת לכלול מנגנון לזיהוי המטפל ולזיהוי המטופל ברמת ודאות טובה, בדרגות הזדהות שונות ואמצעים המותאמים לנסיבות ולסוג הפעולה המבוצעת.
 - 1.1.2. על רמת הזיהוי הנדרשת להתחשב בכל אלה:
 - 1.1.2.1. רמת הזיהוי הקיימת בטיפול מאותו סוג, כשאיננו מבוצע מרחוק
 - 1.1.2.2. קיום או היעדר היכרות קודמת (ישירה) בין המטפל למטופל, או בין המטפל למטפל אחר הנמצא לצד המטופל.
 - 1.1.2.3. סוג הביקור וסוג הפעולה המבוצעת בו, ברגש על מידת הסיכון למטופל אם הזיהוי שגוי.
 - 1.1.2.4. מידת הדחיפות הרפואית או החשיבות בביצוע הטיפול, והסיכון בדחייתו לשם וידוא הזיהוי.
 - 1.1.2.5. המערכת חייבת לאפשר תיעוד של ביצוע הזיהוי.
 - 1.1.3. מצ"ב נוסח לדוגמה לזיהוי מטופל, בנספח מס' 1.

2. הסכמה לטיפול:

- 2.1. יש לקבל הסכמה מדעת לטיפול, גם בעת השימוש בשירותי בריאות מרחוק, כמקובל.
- 2.2. ספק השירות יידע את המטופל על הצורך בקבלת הסכמתו לשימוש בשירותי בריאות מרחוק, לרבות מתן טיפול, או התייעצויות והעברת המידע הרפואי למטפלים אחרים בשירות, בהתאם לשיקולים המקצועיים המתאימים, וכמקובל.

2.3. ספק השירות יקבל את הסכמת המטופל, לרבות באמצעים אלקטרוניים, טרם מתן השירות ובהתאם לדחיפות הרפואית והסיכון הרפואי בדחיית הטיפול עד מתן ההסכמה הנדרשת. יובהר, כי הוראות החוק בעניין המצבים בהם ניתן לתת טיפול ללא הסכמה מדעת - חלות גם ביחס לשירות בריאות מרחוק, בנסיבות המתאימות.

2.4. ספק השירות יפרסם מסמך הסכמה מדעת, אשר יפרט את הנושאים

הבאים:

- (א) זיהוי של נותן השירות וזיהוי של מקבל השירות.
 - (ב) מהות השירות המוצע.
 - (ג) מגבלות השירות הניתן לעומת שירות פנים אל פנים.
 - (ד) תיעוד השירות הניתן ברשומה בשירות.
 - (ה) מגבלות המערכת בתחומי שמירה על פרטיות וחסיון רפואי, ואפשרות אירועי כשל תקשורתי לרבות ניתוק פתאומי של הקשר בין המטפל והמטופל ודרכי הפעולה המוצעות במקרה זה.
- 2.5. יש ליידע את המטופל, כי המידע ו/או הוראות המשך הבירור והטיפול שיינתנו בשירות בריאות מרחוק הם במסגרת שירות ראשוני בלבד, הניתן בהסתמך על המידע הנמסר, וכי מומלץ שהמטופל יעדכן את הרופא המטפל בנוגע לשירות שניתן לו.
- 2.6. יש ליידע את המטופל, כי אין בכך כדי להוות תחליף לבדיקה ו/או טיפול ו/או לייעוץ רפואי אישי מלא על-ידי צוות רפואי, בהתאם לצורך.
- 2.7. יש ליידע את המטופל, כי בכל מקרה של בעיה דחופה, מקרה חירום או מצב מצוקה (גופני ו/או נפשי) יש לפנות לקבלת טיפול רפואי מידי, למלר"ד של בית-החולים הקרוב או למוקד רפואי אחר המספק שירותי רפואה דחופה.

2.8. מצ"ב דוגמה לנוסח לידוע המטופל וקבלת הסכמתו בנספח מס' 2.

3. סודיות רפואית:

3.1. באחריות ספק השירות להדגיש בפני המטפלים את החשיבות בשמירה על כללי הסודיות הרפואית, כמקובל וכחוק, ולצמצם את הפגיעה האפשרית בפרטיות ובצנעת הפרט.

3.2. חובת ידוע המטופל ע"י ספק השירות:

3.2.1. יש ליידע את המטופל, כי בעת הכניסה למערכת שירותי הבריאות מרחוק נדרשת שימת-לב מיוחדת לכך, שהמידע המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי (נקודת הקצה בה המטופל משתמש, לדוגמה מסך מחשב, מסוף, טלפון) עלול להיחשף לעיני הסובבים, ובכלל זה בני משפחה ו/או לכל מי שמצוי בקרבת הצג בשימוש במערכת.

3.2.2. יש ליידע את המטופל, כי האחריות לשמירת הסודיות של המידע הרפואי האישי, המופיע במערכת השירות על הצג הדיגיטאלי האישי, שממנו מבוצעת שיחת השירות, נתונה בידי המטופל ובאחריותו הבלעדית.

3.2.3. יש ליידע את המטופל, כי בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד, במערכת השירות מוטלת עליו האחריות הבלעדית להסיר מנקודת הקצה בה השתמש את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי, ו/או כל נתון אחר, אשר עלול לאפשר גישה למידע ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידו.

3.3. מצ"ב נוסח לדוגמה בנספח מס' 2

4. ניהול התיק הרפואי:

4.1. ככלל, יש לוודא ניהול התיק הרפואי ושמירתו, לרבות תיעוד ורישום מלא ותקין ברשומת המטופל, של המפגש במסגרת שירותי הבריאות מרחוק, לרבות במפגש שאיננו סינכרוני בזמן, בהתאם למקובל ולנדרש בחוק לגבי כל מפגש בתחום הבריאות.

4.2. בשירות שאיננו חופף בזמן, יש להבטיח כי יתקיימו:

4.2.1. יידוע המטופל, כי באחריותו למסור מהו האמצעי הרצוי להעברת התשובה אליו (דוגמה בנספח מס' 3).

4.2.2. אישור מידי למטופל אודות קבלת פנייתו באתר השירות, בהתאם לאמצעי הקשר שבחר המטופל.

4.2.3. יידוע המטופל, כי חובת השירות לתת מענה רפואי חל רק על פניות אשר התקבל עבורן אישור קבלת הבקשה באתר השירות, ובאחריותו לוודא קבלת אישור כאמור.

4.2.4. מתן מענה רפואי תוך 7 ימי עבודה, למעט חריגים שיובהרו מראש למטופל.

5. הבטחת רצף טיפולי:

- 5.1 ככלל, יש לוודא שמירה על הרצף הטיפולי, לרבות בשירותי הבריאות מרחוק, ובמפגש שאיננו חופף בזמן, בהתאם למקובל ולחוק.
- 5.2 ככלל, מומלץ להעביר למטופל סיכום כתוב של המפגש שבוצע, בהתאם לדרכי ההעברה שסוכמו עימו.
- 5.3 אם ניתנה הפנייה ליועץ, בין אם ליועץ במסגרת השירות הניתן ובין אם מחוצה לו, או הפנייה למלר"ד, יש לוודא העברת ההפניה למטופל, בהתאם לדרכי ההעברה שסוכמו עימו.
- 5.4 מצ"ב נוסח לדוגמה בנושא רצף טיפולי והעברת הנחיות כתובות / הפניות / אישורים, בנספח מס' 3
- 5.5 במטרה לשמור על רצף הטיפול, מומלץ לאפשר גישה ישירה לתיק הרפואי של המטופל לכלל המטפלים בשירות, ובכפוף להסכמת המטופל.
- 5.6 בנוסף, במידת האפשר מומלץ לאפשר גישה ישירה גם לתיק הרפואי הממוחשב בקופת החולים המבטחת, כפוף לשמירה על סודיות רפואית כמקובל וכפוף להסכמת המטופל.

6. אחריות מקצועית ומשפטית ורשלנות:

- 6.1 אחריות מקצועית ומשפטית לפעולות של נותני השירות במסגרת שירותי בריאות מרחוק היא ככל אחריות מקצועית ומשפטית במתן שירותי בריאות.
- 6.2 למען הסר ספק, כל המעורבים בטיפול נושאים באחריות מקצועית לטיפול הניתן על ידם או באמצעותם.
- 6.3 שימוש בשירות מחו"ל כחלק מהטיפול במטופל בישראל:
 - (1) כל המטפלים נושאים באחריות מקצועית ומשפטית, כמקובל בישראל, ללא קשר למדינה בה הם נמצאים.
 - (2) ספק השירות אחראי לכל שירות המסופק באמצעותו, לרבות על ידי מטפלים שאינם נמצאים בישראל.

ד. שימוש במכשור, לרבות מכשור רפואי והעברת תוכן במולטימדיה.

1. חובת רישום בפנקס הציוד הרפואי: באחריות ספק השירות לוודא טרם השימוש את דרישת הרישום העדכנית של הציוד הרפואי במשרד הבריאות ובמידת הצורך לפעול לרישומו בכפוף להוראות הדין והנחיות משרד הבריאות.

2. העברת תוכן במולטימדיה תתבצע בהתאם לאמות מידה מקובלות, לרבות הציוד והתשתיות הרלוונטיים.

3. הכללת טכנולוגיות וציוד רפואי בשירות:

3.1 במטרה לגשר על העדר המפגש הפיזי בין המטפל למטופל, מומלץ להשתמש בטכנולוגיה המאפשרת למטפל איסוף והעברת נתוני מדדים פיזיולוגיים, מידע בריאותי ובדיקה גופנית דיגיטאלית של המטופל ומתן טיפול, בהתאם לאמות המידה המקצועיים המקובלים בתחום השירות.

3.2 המנהל המקצועי בשירות יגדיר מנגנון לפיו יקבע אילו טכנולוגיות, לרבות שירות מקצועי וציוד רפואי חדשים וחדשניים מותרים לשימוש בשירות הבריאות מרחוק שבתחום אחריותו וסמכותו, (בכפוף להוראות הדין והנחיות משרד הבריאות, לרבות חוזר זה).

3.3 מנגנון זה יכלול קביעת אמות מידה לבחינת הטכנולוגיה ובכלל זה:
(1) הבטחת המצאות כוח אדם מתאים ומיומן לתפעולה ושימוש סדיר ומבוקר בה.

(2) הבטחת מיומנות הצוות לרבות הכשרה ייעודית.

(3) המצאות המכשור המשלים ואמצעי העברת המידע המתאימים במידת הנדרש לאבטחת איכות השירות ובטיחותו.

3.4 הפעלת הטכנולוגיה החדשה בשירות תבוצע רק לאחר אישור בכתב של המנהל המקצועי על מילוי כל הדרישות המקדימות

ה. פעולות ייחודיות בעת סיום המפגש בשירותי בריאות מרחוק

1. מתן מרשם:

1.1. אם יש צורך בהמשך טיפול בתרופה/אביזר/ציוד הנדרש עבורו מרשם, באחריות המטפל, המורשה לכך בשירות, לרשום את המרשם.

1.2. יש להעביר את המרשם המקורי למטופל, בהתאם לדרכי ההעברה שסוכמו עימו, תוך התחשבות בצורך הרפואי וזמינות השירות, לדוגמה, באמצעות מרשם אלקטרוני או איסוף ידני.

1.3. העתק המרשם יתועד וישמר בתיק המטופל בשירות, ויהיה זמין לצורכי מעקב, בקרה, וניפוק חוזר לפי הצורך.

1.4. מתן מרשם אלקטרוני בשירותי בריאות מרחוק:

1.4.1. מרשם אלקטרוני בשירותי בריאות מרחוק יהיה כפוף לכל החוקים, התקנות, ההנחיות והנהלים התקפים למרשם ולמרשם אלקטרוני.

1.4.2. יש ליידע את המטופל על זמינות אמצעי העברה זה, לרבות פירוט בתי המרקחת הנכללים בשירות, ובהתאם לסיכום עימו, יועבר המרשם לבתי המרקחת שנבחרו.

1.4.3. תמצית המרשם תועבר למטופל, לידיעתו ובהתאם לסיכום עימו, אולם לא ישמש כמרשם התקף לניפוק.

1.4.4. ככלל, באחריות ספק השירות לוודא אמצעי העברה חלופי של המרשם, לדוגמה במצבים של כשל תקשורתי בהם לא ניתן לנפק את המרשם בבתי המרקחת שנבחרו, או העדפה אישית אחרת של המטופל. בבחירת החלופה לאופן העברת המרשם, יש להתחשב בדחיפות הרפואית.

למען הסר ספק, אם נדרש טיפול מיידי למניעת מצב חירום רפואי או סכנה חמורה אשר עלולים להתפתח כתוצאה מהיעדר טיפול זמין, יש להפנות את הפונה למלר"ד ו/או מוקד רפואי היכול לתת מענה רפואי הולם.

2. מתן תעודת ימי מחלה:

- 2.1. אם יש צורך באישור ימי מחלה למטופל, באחריות המטפל המורשה לכך לרשום את תעודת ימי המחלה, כמקובל.
- 2.2. תעודת המחלה תשלח ישירות למטופל, ובהקדם האפשרי, בהתאם לסיכום עימו על דרכי ההעברה, וכמקובל.
- 2.3. תעודת המחלה תתועד ותישמר בתיק המטופל בשירות, ותהיה זמינה לצורכי מעקב, בקרה, וניפוק חוזר לפי הצורך.

3. מתן הפנייה לייעוץ:

- 3.1. אם יש צורך בהמשך בירור וטיפול ע"י מטפל אחר, בין אם במסגרת שירות הבריאות מרחוק ובין אם מחוץ למסגרת השירות, באחריות המטפל המפנה לכתוב את ההפניה לייעוץ, לרבות תיאור מפורט של הבעיה הרפואית, ממצאי הבדיקה שבוצעה וסיבת ההפניה לייעוץ, כמקובל.
- 3.2. באחריות ספק השירות לזרוא את העברת ההפניה לייעוץ למטופל, בהתאם לדרכי ההעברה שסוכמו עימו, וכמקובל.
- 3.3. ההפניה לייעוץ תתועד ותישמר בתיק המטופל בשירות, ותהיה זמינה לצורכי מעקב, בקרה, וניפוק חוזר לפי הצורך.

4. מתן הפניה למלר"ד:

- 4.1. אם יש צורך בהמשך בירור וטיפול ע"י מלר"ד, באחריות המטפל המפנה לכתוב את ההפניה, לרבות תיאור מפורט של הבעיה הרפואית, ממצאי הבדיקה שבוצעה וסיבת ההפניה, כמקובל.
- 4.2. בחירת המלר"ד בבית החולים / מוקד רפואי אחר, תעשה בהתאם לצורך הרפואי של המטופל, תוך שקילת העדפותיו.
- 4.3. ההפניה הרפואית תשלח ישירות ובזמן אמת:
 - 4.3.1. למוקד הרפואי / מלר"ד שנבחר.
 - 4.3.2. למטופל, בהתאם לזמינות האמצעים אצל המטופל.
- 4.4. אם המטופל מסרב לפנות למלר"ד/מוקד רפואי אחר בהתאם להמלצה, ההפניה תשלח למטופל בלבד, בהסכמתו. יש לתעד את אי הסכמת המטופל להעברת ההפניה ישירות למלר"ד/מוקד רפואי, ואת ההסבר

שניתן למטופל על סיבת מתן ההפנייה ומידת הדחיפות בהמשך האבחון והטיפול כמומלץ.

4.5. ההפניה הרפואית תתועד ותישמר בתיק המטופל בשירות, ותהיה זמינה לצורכי מעקב, בקרה, וניפוק חוזר לפי הצורך.

4.6. מכתב ההפנייה כאמור יחשב כ"מכתב רפואי" על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, לרבות לנושא פטור מהשתתפות עצמית של המבוטח.

5. מתן הפניה לשירותי הצלה וחירום:

5.1. אם יש צורך בהמשך בירור וטיפול ע"י שירותי הצלה וחירום, כגון מד"א, באחריות המטפל המפנה לכתוב את ההפניה, לרבות תיאור מפורט של הבעיה הרפואית, ממצאי הבדיקה שבוצעה וסיבת ההפניה, כמקובל.

5.2. בחירת ספק שירותי ההצלה וחירום, תיעשה מבין הספקים המורשים על ידי משרד הבריאות, בהתאם לצורך הרפואי של המטופל, תוך שקילת העדפות המטופל.

5.3. ההפניה הרפואית תשלח ישירות ובזמן אמת:

5.3.1. למוקד שירותי ההצלה וחירום שהתבקש לסייע

5.3.2. העתק למטופל, בהתאם לזמינות האמצעים אצל המטופל.

5.3.3. אם המטופל מסרב להזמנת השירות, ההפניה תשלח למטופל

בלבד, בהסכמתו. יש לתעד את אי הסכמת המטופל להזמנת

השירות, ואת ההסבר שניתן למטופל על סיבת מתן ההפניה

ודחיפותה.

5.4. ההפניה תתועד ותישמר בתיק המטופל בשירות, ותהיה זמינה לצורכי מעקב, בקרה, וניפוק חוזר לפי הצורך.

5.5. מכתב ההפנייה כאמור יחשב כ"מכתב רפואי" על פי חוק ביטוח בריאות ממלכתי, לרבות לנושא פטור מתשלום של המבוטח עבור שירותי ההצלה וחירום.

5. היבטים כלכליים:

1. כללי

1.1. שירותי בריאות מרחוק הינם שירותים חדשניים ודינמיים הנמצאים בשלבי התפתחות שונים בישראל ובעולם כולו.

1.2. מדובר במגוון שירותים, השונים במהותם זה מזה, ולפיכך יש צורך בבחינה פרטנית של כל שירות בריאות מרחוק, לרבות מן ההיבט האיכותי של היותו חלופה למפגש פיזי.

1.3. לפיכך, ככלל, לא מאושרת גביית השתתפות עצמית במסגרת חוק ביטוח בריאות ממלכתי מהפונים לשירותי בריאות מרחוק.

2. בחינת בקשה מיוחדת לקביעת תעריף / השתתפות עצמית:

2.1. בקשה של קופת חולים או בית חולים ציבורי, לאשר גביית השתתפות עצמית עבור שירות בריאות מרחוק, או בקשת תמחור/תיקון תמחור וקביעת תעריף לשירות האמור במחירון משרד הבריאות, תיבחן באופן פרטני ותכלול הערכה כדלקמן, וכנדרש בחוק ובנהלים, ובכפוף לנאמר בסעיף 1.3.

2.2. באחריות מגיש הבקשה להעביר למשרד הבריאות בקשה מפורטת ומנומקת הכוללת את כל אלה:

2.2.1. פירוט מהות השירות.

2.2.2. מהות הבקשה: קביעת תעריף במחירון משרד הבריאות (תעריף חדש/

אפשרות שימוש בתעריף קיים/תיקון תעריף קיים) או בקשת אישור גביית השתתפות עצמית בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי.

2.2.3. ההתוויות וקהל היעד לשירות.

2.2.4. חלופות או שירותים קיימים במסגרת אשפוזית או אמבולטורית ופירוט היתרונות והחסרונות לרבות מיפוי הסיכויים והסיכונים הסבירים, של השירות מרחוק למול החלופות והשירותים הקיימים.

2.2.5. פירוט השימוש בשירות זה או דומה לו בשירותי בריאות מרחוק במדינות אחרות בעולם, בהתאם לזמינות המידע.

2.2.6. עדויות מחקריות מבוססות מהארץ ומהעולם, בהתאם לזמינותם.

2.2.7. אישור על רישום בפנקס הציוד הרפואי (רישום אמ"ר) במשרד הבריאות, של הציוד הרפואי והטכנולוגיות שייכללו בשירות, ככל שהן טעונות רישום.

2.2.8. אמצעי אבטחת המידע בשירות ואמצעי העברת תוכן רפואי ומקצועי במולטימדיה.

2.2.9. צפי עלויות והתעריף המבוקש או שיעור ההשתתפות העצמית המבוקש.

- 2.3. במשרד הבריאות תבוצע בחינה רב תחומית של הבקשה, הכוללת:
- 2.3.1. בחינה מקצועית של השירות: באחריות מנהל רפואה, בשיתוף עם מנהל טכנולוגיות, מינהל הסייעוד וגורמים מקצועיים נוספים, בהתאם לצורך.
- 2.3.2. בחינה משפטית - באחריות הלשכה המשפטית.
- 2.3.3. תמחור וקביעת השתתפות עצמית: קביעת מחיר במחירון משרד הבריאות הינה באחריות האגף לתכנון ותקצוב, וקביעת השתתפות עצמית בהתאם לחוק ביטוח בריאות ממלכתי הינה באחריות האגף לפיקוח ובקרה על קופ"ח ושב"ן.

2.4. אין באמור לעיל, כדי למנוע ממשרד הבריאות לבחון היבטים נוספים או לבקש מידע נוסף לבחינה הפרטנית להפעלת שירותי בריאות מרחוק בהתאם לצורך, לרבות, בקשת מידע נוסף לצורך אימות, טיוב ותיקוף המידע שהועבר ואפשרות התייעצות עם גורמים נוספים בתוך ומחוץ למשרד הבריאות.

6. תוקף

חוזר זה יכנס לתוקף החל מיולי 2012.

הואילו להעביר תוכן חוזר זה ליריעת כל הנוגעים בדבר במוסדכם.

ב ב ר כ ה,
 פרופ' ארנון אמק
 ראש מינהל הרפואה

לא

העתק : המנהל הכללי

המשנה למנהל הכללי
 ס/מנכ"ל בכיר למידע ומחשוב
 ס/מנכ"ל בכיר למנהל ולמשאבי אנוש
 ס/מנכ"ל בכיר לתכנון ובינוי מוסדות רפואה
 ס/מנכ"ל לכלכלת בריאות
 ס/מנכ"ל לתכנון תיקצוב ולתימחור
 ס/מנכ"ל קופות חולים
 ס/מנכ"ל להסברה ויחסים בינלאומיים
 ראש המינהל לטכנולוגיות רפואיות ותשתיות
 נציב קבילות הציבור
 נציב קבילות הציבור ע"פ חוק ביטוח בריאות ממלכתי
 חשב המשרד
 היועצת המשפטית
 אחות ראשית ארצית וראש מינהל הסייעוד
 ראש שרותי בריאות הציבור
 רופאי מחוזות – לשכות בריאות מחוזיות
 מנהל האגף למדיניות טכנולוגיות רפואיות

מנהל אגף רישוי מוסדות ומכשירים
ראש שרותי בריאות הנפש
מנהל האגף לגריאטריה
מנהל האגף לרפואה כללית
מנהל האגף לרפואה קהילתית
מנהל אגף בכיר ביטחון
מנהל אגף בריאות השן
מנהל אגף הרוקחות
מנהל האגף לשרותי מידע ומחשוב
מנהלת תחום רישום ומידע רפואי
מנהל המרכז הלאומי לבקרת מחלות
מנהל האגף לשעת חרום
מנהל האגף למקצועות בריאות
מנהלת האגף להבטחת איכות
מנהל אגף ביקורת פנים
פסיכולוגית ראשית ארצית
פיזיותרפסטית ראשית
מפקחת ארצית ריפוי בעיסוק
מנכ"ל קופות החולים
מנהלי האגפים הרפואיים – קופות החולים
מנהל המחלקה לאביזרים ומכשירים רפואיים
מנהל תחום מינהל ומשק
מנהלת האגף לאפדמיולוגיה
מנהל המחלקה למעבדות
מנהלת המחלקה לתזונה
מרכזת המועצות הלאומיות
מנהלת השרות הארצי לעבודה סוציאלית
הספריה הרפואית
אחראית ארצית על הסיעוד – ברפואה כללית
אחראית ארצית על הסיעוד – ברפואה קהילתית
אחראית ארצית על הסיעוד – בבריאות הנפש
אחראית ארצית על הסיעוד – בבריאות הציבור
אחראית ארצית על הסיעוד – בגריאטריה
אחות ראשית – קופ"ח הכללית
הרופא הראשי האגף לטיפול במפגר - משרד הרווחה
קרפ"ר - צ.ה.ל
רע"ן רפואה- מקרפ"ר
קרפ"ר – שרות בתי הסוהר
קרפ"ר – משטרת ישראל
מנכ"ל הסתדרות מדיצינית – "הדסה"
רכז הבריאות , אגף תקציבים – משרד האוצר
יו"ר ההסתדרות הרפואית בישראל
יו"ר ארגון רופאי המדינה
יו"ר המועצה המדעית – ההסתדרות הרפואית
מנכ"ל החברה לניהול סיכונים ברפואה
בית הספרים הלאומי והאוניברסיטאי
ארכיון המדינה
מנכ"ל חברת ענבל
מנהלת המחלקה לניהול סיכונים - חברת ענבל

סימוכין : 08380912

כתובת אתר האינטרנט בו מפורסמים חוזרי מינהל הרפואה וחוזרי מנכ"ל

היא: - www.health.gov.il

נספח מספר 1:

דוגמה לנוסח לזיהוי מטופל טרם קבלת הטיפול:

ידוע לי, כי פנייתי מתועדת באופן מלא על-ידי שירות הבריאות מרחוק, וכי בעצם סימון התיבה "אני מקבל/ת את תנאי השימוש" אני מסכים/ה להם ומצהיר/ה ומתחייב/ת בזאת, כי הפרטים האישיים ונתוני-הזיהוי שאני מוסר/ת אודותיי או אודות מקבל השירות, לצורך שימוש בשיחה מרחוק עם המטפל, הם מלאים ומדויקים.

אני מצהיר/ה ומאשר/ת בזאת, כי ידוע לי שעשיית שימוש בפרטים אישיים ונתוני-זיהוי אשר אינם שלי ו/או של מקבל השירות, או מסירה של פרטים אישיים ונתוני-זיהוי אשר אינם בסמכותי על-פי דין ו/או ללא הרשאה - אסורה, מהווה פגיעה על-פי חוק הגנת הפרטיות ועלולה לגרור ענישה פלילית.

אני מתחייב/ת בזאת, כי אפצה את ספק השירות על כל הוצאה ו/או נזק שעלולים להיגרם לו עקב עשיית שימוש בפרטים אישיים ונתוני-זיהוי אשר אינם שלי או של מקבל השירות, ו/או עקב שימוש במערכת תוך התחזות לאחר/ת.

בתוקף

לא

נספח מס' 2: דוגמה לנוסח קבלת הסכמה רפואית ושמירת סודיות רפואית

ידוע לי כי:

1. בעת פנייתי לשירות בריאות מרחוק זה, הנני נותן את הסכמתי המתמשכת כנדרש בחוק לטיפול, לרבות התייעצויות והעברת המידע הרפואי למטפלים אחרים, כמקובל בארגון הנותן שירותי בריאות ובהתאם לשיקולים הרפואיים והמקצועיים.
2. המטפלים בשירות יעשו ככל הניתן לשמור על צנעת הפרט והסודיות הרפואית, בהתאם לצרכים הרפואיים והמקצועיים לאבחון וטיפול.
3. בהשתמשי בשירותי בריאות מרחוק זה, ידוע לי, כי המידע ו/או ההכוונה שיינתנו על-ידי נותן/ת השירות מהווים שירות ראשוני בלבד, הניתן בהסתמך על המידע הנמסר על-ידי במהלך המפגש הווירטואלי, ובהתבסס על מידע זה.
4. אין בשירות הבריאות מרחוק בכדי להוות תחליף לבדיקה ו/או טיפול ו/או ליעוץ רפואי אישי מלא על-ידי רופא/ה, בהתאם לצורך.
5. בכל מקרה של בעיה דחופה, מקרה חירום או מצב מצוקה (גופני ו/או נפשי) יש לי אפשרות לפנות לקבלת טיפול רפואי מיידי, למלר"ד של בית-חולים או למוקד רפואי אחר המספק שירותי רפואה דחופה, כגון מד"א.
6. המידע הנמסר על ידי מתועד ברשומה הרפואית בשירות, בהתאם לחוק, קיימות מגבלות בשמירה על פרטיות וחסיון רפואי, ואף יתכנו אירועי כשל תקשורתי וניתוק פתאומי ביני לבין השירות. הנהלת השירות עושה ככל יכולתה לאבטח את המידע הנמסר על ידי. באחריותי הבלעדית, לדאוג לשמירת פרטיותי ביחס למידע הרפואי האישי המופיע על הצג הדיגיטאלי האישי שממנו מבוצעת שיחת השירות (נקודת הקצה בה אני משתמש, לדוגמה מסך המחשב, מסוף, טלפון וכדומה), ועלול להיות חשוף לאנשים בסביבתי או למשתמשים אחרים באותה נקודת קצה.
8. פנייה לשירות באמצעות תקשורת שאיננה מאובטחת יכולה להיות חשופה ברשת האינטרנט. ספק השירות יבטיח ככל יכולתו את פרטיות המידע השמור אצלו, אולם ידוע לי כי אין באפשרותו להבטיח את פרטיות המידע במהלך ההתקשרות מנקודת הקצה ממנה אני משתמש ואת המידע השמור בנקודת הקצה אצלי.
9. סעיף לדוגמה לשימוש במקרים יוצאי דופן וחריגים בלבד, בהם נבצר מספק שירות עצמאי להשתמש במערכות מאובטחות ובתקשורת מוגנת, לדוגמה בעת מתן שירותי טלה-רפואה ע"י רופא עצמאי באמצעות כתובת המייל הפרטית ולא דרך מערכות מאובטחות של מוסד/ארגון רפואי: ידוע לי כי קיימת סכנה של חשיפת מידע אישי, לרבות מידע רפואי, בהעדר הגנה על המידע הרפואי המועבר ברשת האינטרנט לספק השירות, ואני מסכים להמשיך התקשרות רפואית מקוונת זו.
10. מומלץ בתום כל שימוש, לרבות הפסקה זמנית וקצרת מועד במערכת השירות, להסיר את המידע, ו/או את נתוני הזיהוי, לרבות שם משתמש וסיסמה ו/או כל נתון אחר, מנקודת הקצה בה השתמשתי, כדי לצמצם את האפשרויות לגישה למידע אודותי ו/או לשירות למי שאינו מורשה לכך על ידי. ידוע לי, כי אבטחת המידע השמור בנקודת הקצה שלי היא באחריותי הבלעדית ואין לספק השירות כל יכולת לאבטח מידע זה.

נספח מס' 3:

דוגמה לנוסח לאישור הפונה בנושא רצף טיפולי והעברת מידע כתוב

בהשתמשי בשירותי בריאות מרחוק ידוע לי, כי עקב האופי שבו ניתן השירות ייתכן ולא יועבר רישום של הפנייה לתיק הרפואי האישי שלי או של מקבל השירות בקופת החולים המבטחת, וכי באחריותי לעדכן את הרופא המטפל (בקופת החולים) – למטרת המשך הטיפול ושמירה על הרצף הטיפולי הנכון.

לצורך כך, אני מוסר את כתובת הדואר האלקטרוני שלי, וידוע לי כי מידע רפואי לרבות סיכום המפגש/הנחיות כתובות/הפניות/אישורים/העתקי מרשמים וכדומה יועברו לתיבת זו. אם אין ברצוני לקבל את מידע זה בדואר האלקטרוני עלי לציין זאת במפורש בפני המטפל.

ידוע לי, כי באפשרותי לקבל את המידע באופן אחר, בהתאם לסיכום עימי, באחת האפשרויות הבאות (יש לבחור): פקס שמספרו....., כתובת דואר אלקטרוני אחרת..... כתובת למשלוח דואר רגיל..... אחר.....

בתוקף

לא