

**Příloha č. 1 smlouvy na zajištění poskytování distanční zdravotní pohotovostní služby
v Karlovarském kraji prostřednictvím online komunikační platformy**

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Rozsah poskytovaných služeb:

Distanční zdravotní služby (dále také Služba) poskytované pacientům výhradně s trvalým pobytem na území Karlovarského kraje 24 hodin 7 dní v týdnu, kteří by poskytnutí zdravotní služby jinak vyhledávali prostřednictvím ambulantní formy zdravotní péče.

Distanční zdravotní služby budou poskytovány pacientům s trvalým pobytem na území Karlovarského kraje bezplatně bez omezení počtu přístupů.

Dodavatel je povinen poskytovat nejen softwarové řešení platformy, ale i zajistit poskytovatele zdravotních služeb kteří disponují oprávněním k poskytování zdravotních služeb v souladu se zákonem č. 372/2011 Sb. ve znění pozdějších předpisů a to pouze pro obor všeobecné praktické lékařství nebo vnitřní lékařství (u zdravotních služeb poskytovaných dospělým) a pro obor praktické lékařství pro děti a dorost nebo pediatrie nebo dětské lékařství (pro zdravotní služby poskytované dětem), kteří distanční zdravotní služby poskytují prostřednictvím online komunikační platformy obyvatelům s trvalým pobytem na území Karlovarského kraje v nepřetržitém provozu 24 hodin 7 dní v týdnu. Přičemž konkrétní lékař, který jménem poskytovatele zdravotních služeb poskytuje pacientovi zdravotní službu musí mít min. základní kmen pro výše uvedený lékařský obor a musí být členem České lékařské komory. Dodavatel se zavazuje zajistit poskytovatele zdravotních služeb, kteří budou poskytovat distanční zdravotní služby prostřednictvím této online komunikační platformy obyvatelům s trvalým pobytem na území Karlovarského kraje v nepřetržitém provozu, tj. 24 hodin denně 7 dní v týdnu, přičemž s pacientem může komunikovat pouze lékař.

Poskytovatel zdravotních služeb musí poskytovat zdravotní služby v souladu s příslušnými právními předpisy.

Komunikace s pacientem přes aplikaci musí být vedena pouze lékařem, nikoliv zdravotní sestrou nebo jiným prostředníkem, a to formou chatu nebo hovoru nebo videohovoru, vždy v českém jazyce, pokud na přání pacienta a se souhlasem lékaře není komunikace vedena v jiném jazyce.

Dodavatel je vykonavatelem autorských práv k softwarovému řešení dostupnému na Google Play (Android) a App Store (iOS).

Softwarové řešení znamená online komunikační platformu v oblasti poskytování distančních zdravotních služeb, která splňuje technické požadavky na kvalitu a bezpečnost komunikace, komunikační kanál je šifrovaný a je zajištěno prokázání identity komunikujících stran.

Distanční zdravotní služby musí být poskytovány dospělým i dětem a dorostu ve věku 0-18 let.

Poskytovatel zdravotních služeb kontaktuje (prostřednictvím lékaře) pacienta, který poptává distanční zdravotní služby prostřednictvím online komunikační platformy maximálně do 30 minut od žádosti tohoto pacienta, tj. reakční doba poskytované distanční zdravotní služby ze strany lékaře musí být do 30 min. od požadavku pacienta zadaného prostřednictvím online komunikační platformy.

Poskytovatel zdravotních služeb je povinen z každého kontaktu pacienta s tímto poskytovatelem vystavit a zaslat pacientovi lékařskou zprávu a uložit tuto zprávu pacientovi v aplikaci. Zpráva musí být vydána a pacientovi zaslána max. do 24 hodin od posledního kontaktu pacienta s lékařem. Lékařská zpráva musí obsahovat náležitosti dané vyhláškou o zdravotnické dokumentaci č. 424/2024 Sb. ve znění pozdějších předpisů a musí v ní být uvedeno kromě identifikace poskytovatele zdravotních služeb i jméno a příjmení a podpis lékaře, který zdravotní službu pacientovi poskytl.

Technické řešení služeb:

Platforma pro zabezpečený provoz komunikace s pacientem, tj. systém kterým bude moci pacient bezpečně komunikovat s poskytovatelem zdravotních služeb poskytujícím zdravotní služby. Dodavatel musí splňovat certifikaci ISO 27001.

Specifikace funkcí poptávaného řešení:

- zabezpečená šifrovaná end to end komunikace,
- komunikace dostupná ve formě chatu, hovoru, videohovoru,
- ochrana osobních dat pacientů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- kód pozvánky pro pacienta skrze email nebo mobilní telefon,
- zabezpečený přenos dokumentů včetně zdravotnické dokumentace mezi pacientem a poskytovatelem zdravotních služeb,
- dostupnost platformy na webovém rozhraní a mobilní aplikaci pro Android i iOS,
- možnost úprav vzhledu a funkčnosti platformy na základě požadavků zadavatele,
- možnost dvoufaktorové autentizace pacienta při přihlášení do platformy,
- zajištění serverového řešení,
- správa serverů,
- monitoring dostupnosti funkcí,
- pravidelné cyber security testování,
- zajištění zákaznické podpory 24 hodin 7 dní v týdnu, a to pouze v českém jazyce.
- upgrade systému je součástí ceny dodávky

Instalace, implementace a zaškolení zodpovědných pracovníků, školení zaměstnanců.

Specifikace standardizovaného řešení:

Řešení by se mělo skládat z kombinace platformy dostupné na webovém rozhraní i mobilní aplikaci pro pacienta i poskytovatele zdravotních služeb. Řešení by mělo splňovat následující kritéria:

- možnost registrace pacienta a zpřístupnění poptávaných služeb (prostřednictvím řešení, které umožní poskytnutí služby obyvatelům s trvalým pobytem na území Karlovarského kraje),
- zobrazení profilu pacienta, zobrazení eKarty pacienta,
- end to end šifrovaná komunikace s poskytovateli zdravotních služeb,
- dotazníkové systémy,
- možnost vystavení eReceptu přímo v platformě,
- napojení na lékový záznam pacienta,
- možnost ověření osobních údajů pacienta před zahájením poskytování zdravotní služby,
- možnost ověření platnosti veřejného zdravotního pojištění před zahájením poskytování zdravotní služby,
- možnost vytvoření lékařské zprávy v elektronické podobě,
- možnost ponechání pacienta v kontaktu se stejným poskytovatelem zdravotních služeb i při opakovaném kontaktu, a to až do doby uzavření případu ze strany poskytovatele (ukončení poskytování zdravotní služby).