ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 2025 р. №

ПОРЯДОК

надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням інформаційно-комунікаційних технологій

1. Цей Порядок визначає особливості надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (далі – ІКТ).

2. Дія цього Порядку поширюється на надавачів послуг у сфері психічного здоров’я (далі – надавачі послуг) та фахівців у сфері психічного здоров’я (далі – фахівці), крім тих, що надають виключно психіатричну допомогу.

Надання послуг у сфері психічного здоров’я в частині, що стосується медичної допомоги, з використанням ІКТ здійснюється відповідно до вимог нормативно-правових актів, що визначають порядок надання медичної допомоги із застосуванням телемедицини, з урахуванням особливостей, визначених цим Порядком, та з використанням методів і засобів телемедицини.

Психологічна допомога з використанням ІКТ у складі соціальних послуг здійснюється відповідно до Закону України «Про соціальні послуги».

Надання послуг у сфері психічного здоров’я в частині, що стосується медичної та/або реабілітаційної допомоги, з використанням ІКТ здійснюється відповідно до вимог нормативно-правових актів, що визначають порядок надання медичної та/або реабілітаційної допомоги із застосуванням телемедицини та телереабілітації, з урахуванням особливостей, визначених цим Порядком.

3. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

1) надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ – форма комунікації (взаємодії) між фахівцем та отримувачем послуг у сфері психічного здоров’я (далі – отримувач послуг) з метою надання послуг у сфері психічного здоров’я, що здійснюється з використанням ІКТ без одночасної фізичної присутності сторін в одному місці у таких режимах:

у синхронному режимі – в режимі реального часу;

в асинхронному режимі – із часовим інтервалом між передаванням та отриманням інформації;

2) надання послуг у сфері психічного здоров’я в очному форматі – форма комунікації (взаємодії) між фахівцем та отримувачем послуг з метою надання

послуг у сфері психічного здоров’я з одночасною фізичною присутністю сторін в одному місці;

3) штучний інтелект – організована сукупність інформаційних технологій, із застосуванням якої можливо виконувати складні комплексні завдання шляхом використання системи наукових методів досліджень і алгоритмів обробки інформації, отриманої або самостійно створеної під час роботи, а також створювати та використовувати власні бази знань, моделі прийняття рішень, алгоритми роботи з інформацією та визначати способи досягнення поставлених завдань.

Інші терміни вживаються у значенні, наведеному в Основах законодавства України про охорону здоров’я, Законах України «Про систему охорони психічного здоров’я в Україні», «Про Національну програму інформатизації», «Про соціальні послуги», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

4. Послуги у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ надаються з дотриманням вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, захисту інформації в інформаційно-комунікаційних системах, електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, а також норм професійної етики та стандартів надання послуг у сфері психічного здоров’я.

5. Надавачі послуг з метою надання допомоги у сфері психічного здоров’я або супервізії можуть надавати з використанням ІКТ такі послуги у сфері психічного здоров’я:

1) психосоціальні послуги;

2) психологічні послуги;

3) послуги з психотерапії;

4) послуги з психологічної реабілітації.

Послуги у сфері психічного здоров’я з використанням інформаційно-комунікаційних технологій можуть надаватися в поєднанні з послугами у сфері психічного здоров’я, що надаються в очному форматі, або надаватися як самостійні послуги.

Надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ не обмежує прав на отримання послуг у сфері психічного здоров’я в очному форматі.

6. Надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ не здійснюється або достроково припиняється в разі:

виникнення загрози життю чи здоров’ю отримувача послуг, перебування його в невідкладному стані, потреби в госпіталізації отримувача послуг;

перебування отримувача послуг у стані, який унеможливлює його подальшу комунікацію (взаємодію) з фахівцем з використанням ІКТ;

відсутності в отримувача послуг технічних можливостей чи навичок для отримання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ, що відповідають вимогам безпеки;

неможливості забезпечення захисту конфіденційної інформації про отримувача послуг.

У таких випадках фахівець:

інформує отримувача послуг (його законного представника) про підстави ненадання чи дострокового припинення надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ;

надає отримувачу послуг (його законному представнику) рекомендацію щодо отримання послуг у сфері психічного здоров’я в очному форматі або забезпечує перенаправлення отримувача послуг до іншого фахівця чи надавача послуг;

документує факт та причини ненадання чи дострокового припинення надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ.

Фахівці, інші працівники надавачів послуг, які виявили отримувачів послуг у невідкладному стані, надають таким отримувачам послуг необхідну допомогу, передбачену Законом України «Про екстрену медичну допомогу».

7. Фахівці, які надають послуги у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ, забезпечують захист конфіденційної інформації про отримувача послуг, поширеної під час надання таких послуг, відповідно до закону.

8. Послуги у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ надаються у вигляді комунікації (взаємодії) двох або більше учасників (фахівців та отримувачів послуг).

9. Послуги у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ можуть надаватися такими способами:

психологічне консультування з використанням телефонного зв’язку, в тому числі через «гарячі лінії» психологічної допомоги;

індивідуальне чи групове психологічне консультування в режимі відео- чи аудіозв’язку;

психотерапія, психологічна підтримка та супервізія з використанням ІКТ;

застосування цифрових сервісів (мобільних додатків, чат-ботів, вебплатформ, онлайн-спільнот) для психологічної просвіти та інформування (психоедукації), емоційної підтримки, самооцінки стану психічного здоров’я або перенаправлення до фахівців чи надавачів послуг;

використання систем штучного інтелекту, технологій віртуальної, доповненої чи змішаної реальності при проведенні психологічної просвіти та

інформування (психоедукації), психотерапії та психологічної реабілітації під супроводом фахівця;

інші способи використання ІКТ для надання послуг у сфері психічного здоров'я, що відповідають вимогам нормативно-правових актів у сфері охорони психічного здоров'я.

10. Вибір послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ (у тому числі в поєднанні з послугами у сфері психічного здоров'я, що надаються в очному форматі) та способу їх надання здійснюється спільно фахівцем та отримувачем послуг (його законним представником) з урахуванням стану, побажань і можливостей отримувача послуг, наявних технічних умов та вимог безпеки.

У разі неможливості надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ фахівець надає отримувачу послуг (його законному представнику) рекомендацію щодо отримання послуг у сфері психічного здоров'я в очному форматі.

11. Перед наданням послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ надавач послуг повідомляє отримувача послуг (його законного представника) про мету, порядок та спосіб (способи) надання послуг у сфері психічного здоров'я, особливості, переваги, обмеження та ризики використання ІКТ для надання послуг у сфері психічного здоров'я, заходи безпеки та альтернативні форми надання послуг у сфері психічного здоров'я.

12. Ідентифікація отримувачів послуг здійснюється надавачами послуг (фахівцями) у випадках, визначених законодавством.

У разі якщо послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ надаються на умовах анонімності отримувачів послуг або у кризових ситуаціях, допускається надання таких послуг без ідентифікації отримувача послуг та/або без письмового оформлення згоди отримувача послуг на надання послуг у сфері психічного здоров'я за умови документування фахівцем обставин такої ситуації.

Ідентифікація отримувачів послуг здійснюється на підставі наданих ними документів, що посвідчують особу (у тому числі електронних відображень інформації, що міститься у відповідних документах, їх електронних копій, а також окремої інформації (відомостей, даних), що в них міститься), або з використанням засобів електронної ідентифікації відповідно до Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

13. Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ надаються в умовах, що забезпечують конфіденційність спілкування між фахівцем та отримувачем послуг.

14. Для надання послуг у сфері психічного здоров'я надавачі послуг застосовують програмні та технічні засоби, що забезпечують стабільний та якісний відео- чи аудіозв'язок і відповідають вимогам законодавства про захист персональних даних та про захист інформації в інформаційно-комунікаційних

системах, а також вимогам ДСТУ EN 301 549:2022 (EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), IDT) «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ».

Національна комісія з питань психічного здоров'я за потреби встановлює додаткові вимоги щодо технічних характеристик і стандартів безпеки програмних та технічних засобів, які застосовуються для надання послуг у сфері психічного здоров'я.

15. Надавачі послуг забезпечують контроль якості послуг у сфері психічного здоров'я, що надаються з використанням ІКТ, шляхом впровадження внутрішнього та зовнішнього спостереження за процесом їх надання, аналізу узагальнених знеособлених даних, що відображають процес надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ, та отримання зворотного зв'язку від отримувачів послуг.

Національна комісія з питань психічного здоров'я за потреби встановлює мінімальні стандарти якості надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ та форми звітності, які застосовуються під час надання таких послуг.

16. Національна комісія з питань психічного здоров'я у взаємодії з центральними органами виконавчої влади здійснює аналітичний моніторинг розвитку послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ, результати якого включаються до щорічної доповіді про систему психічного здоров'я в Україні та використовуються для підготовки пропозицій, планів дій, проектів програм, стратегій та рекомендацій щодо здійснення заходів, спрямованих на поліпшення психологічного благополуччя населення та вдосконалення системи охорони психічного здоров'я.

_____