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 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 взаємодії (комунікації) 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 взаємодії (комунікації) між фахівцем та отримувачем послуг з метою надання послуг у сфері психічного здоров’я за умови їх одночасної фізичної присутності в одному місці.

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 реабілітацію у сфері охорони здоров’я», «Про Національну програму інформатизації», «Про інформацію», «Про захист

персональних даних», «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

4. 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) послуги з психосоціальної допомоги (психосоціальні послуги);
2) послуги з психологічної допомоги (психологічні послуги);
3) психотерапію;
4) послуги з психологічної реабілітації.

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

5. Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ не можуть надаватися особам, які перебувають у невідкладному стані, потребують госпіталізації або проведення фізичного огляду (обстеження), а також у разі виникнення у фахівця обґрунтованого сумніву щодо дієздатності особи, яка потребує допомоги у сфері психічного здоров'я, наявності непереборних перешкод у спілкуванні чи інших обставин, що унеможливлюють проведення повної оцінки стану психічного здоров'я відповідної особи.

6. Надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ забезпечують фахівці.

7. Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ надаються у вигляді комунікації (взаємодії) двох або більше учасників (фахівців та осіб, які потребують допомоги у сфері психічного здоров'я).

8. Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ можуть надаватися такими способами:

телефонні консультації, в тому числі через «гарячі лінії» психологічної допомоги;

індивідуальні та групові консультації в режимі відео- чи аудіозв'язку;

дистанційна психотерапія та психологічна підтримка із застосуванням інформаційно-комунікаційних систем;

застосування чат-ботів і цифрових сервісів (мобільних додатків, вебсайтів, онлайн-платформ, чат-кімнат тощо) для проведення онлайн-консультування, розповсюдження психоосвітніх матеріалів, надання емоційної підтримки та спрямування до відповідних фахівців і надавачів послуг;

застосування автоматизованих інструментів та систем штучного інтелекту як допоміжних засобів для проведення попереднього скринінгу, самооцінки стану та надання довідкової інформації;

використання технологій віртуальної, доповненої та змішаної реальності в рамках психоосвітніх, терапевтичних та реабілітаційних програм;

інші способи використання ІКТ для надання послуг у сфері психічного здоров'я, що відповідають вимогам цього Порядку.

Пріоритетним способом надання послуг у сфері психічного зв'язку з використанням ІКТ є консультації в режимі відеозв'язку.

Цифрові інструменти, що не передбачають використання відео- чи аудіозв'язку (у тому числі що функціонують на основі штучного інтелекту, технологій віртуальної, доповненої та змішаної реальності), можуть застосовуватися тільки як допоміжні засоби для надання послуг у сфері психічного здоров'я та не можуть використовуватися для діагностики та лікування психічних розладів.

9. Вибір послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ (у тому числі в поєднанні з відповідними послугами, 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, вимог безпеки для отримувача послуг та фахівця, а також клінічної доцільності.

У разі неможливості надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ фахівець повинен обґрунтовано пояснити отримувачу послуг (його законному представнику) причини такої неможливості та рекомендувати отримання відповідних послуг в очному форматі.

Отримувач послуг (його законний представник) вправі відмовитися від отримання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ (у тому числі в поєднанні з відповідними послугами, що надаються в очному форматі).

10. Добровільна та інформована письмова згода отримувача послуг (його законного представника) на надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ (далі – згода) надається в паперовій формі з власноручним підписом отримувача послуг (його законного представника) або в електронній формі з накладеним отримувачем послуг (його законним представником) кваліфікованим електронним підписом чи удосконаленим електронним підписом, що базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису.

Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ можуть надаватися без надання отримувачем послуг (його законним представником) згоди на це тільки у випадках, визначених законом.

Перед отриманням згоди надавач послуг повинен повідомити 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 відповідних послуг, заходи безпеки та захисту персональних даних, а також про альтернативні варіанти надання послуг у сфері психічного здоров'я.

11. Перед початком надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ фахівці здійснюють ідентифікацію отримувачів послуг 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 з середнім чи високим рівнем довіри згідно з вимогами Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги».

У разі коли отримувач послуг не має документів, що посвідчують особу, чи засобів електронної ідентифікації або з причин, обумовлених його станом, не надав відомостей про себе, послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ можуть бути надані неідентифікованому отримувачу послуг за умови документування фахівцем обставин такої ситуації.

12. Фахівець вправі достроково припинити надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ у разі, якщо стан отримувача послуг під час комунікації (взаємодії) унеможливлює подальше надання відповідних послуг в такому форматі, або в разі виникнення загрози для життя чи здоров'я отримувача послуг. У такому разі фахівець інформує отримувача послуг (його законного представника) про причини свого рішення та рекомендує йому звернутися за отриманням відповідних послуг у сфері психічного здоров'я в очному форматі або забезпечує перенаправлення отримувача послуг для отримання інших видів послуг у сфері психічного здоров'я.

У разі коли під час надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ виник невідкладний стан отримувача послуг, фахівець у сфері психічного здоров'я, який надає такі послуги, за наявності технічної можливості викликає бригаду екстреної (швидкої) медичної допомоги за місцем проживання (перебування) відповідної особи.

13. Послуги у сфері психічного здоров'я з використанням ІКТ надаються в приміщеннях, в яких забезпечується 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, достатній для проведення консультацій, 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».

15. З метою забезпечення дотримання вимог цього Порядку, інших нормативно-правових актів, що визначають порядок надання послуг у сфері психічного здоров'я, стандартів та протоколів у сфері охорони психічного здоров'я надавачі послуг забезпечують впровадження внутрішніх механізмів контролю якості надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням

ІКТ, збирання та аналіз агрегованих знеособлених статистичних даних, що відображають надання відповідних послуг, отримання зворотного зв’язку від отримувачів послуг на умовах їх анонімності.

16. Центральні органи виконавчої влади та Національна комісія з питань психічного здоров’я здійснюють моніторинг надання послуг у сфері психічного здоров’я з використанням ІКТ та оцінку їх якості в межах своїх повноважень.

_____