

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 3 грудня 2025 р. № 1604

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

1. Цей Порядок визначає механізм надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

2. Дія цього Порядку поширюється на надавачів послуг у сфері психічного здоров'я (далі — надавачі послуг), фахівців у сфері психічного здоров'я (далі — фахівці) та отримувачів послуг у сфері психічного здоров'я (далі — отримувачі послуг).

Надання послуг у сфері психічного здоров'я (далі — послуги) в частині, що стосується медичної допомоги, з використанням інформаційно-комунікаційних технологій 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 інформаційно-комунікаційних технологій у складі соціальних послуг надається відповідно до Закону України “Про соціальні послуги”.

3. У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні:

1) надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій — форма комунікації (взаємодії) між фахівцем та отримувачем послуг з метою надання послуг у сфері психічного здоров'я, що здійснюється з використанням інформаційно-комунікаційних технологій 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 за умови фізичної присутності — форма комунікації (взаємодії) між фахівцем та отримувачем послуг з метою надання послуг з одночасною фізичною присутністю сторін 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 Національну програму інформатизації”, “Про соціальні послуги”, “Про інформацію”, “Про захист персональних даних”, “Про електронну ідентифікацію та

електронні довірчі послуги”, “Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах”.

4. Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється 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.

5. Надавачі послуг з метою надання допомоги у сфері психічного здоров'я або supervізії можуть надавати такі послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій:

- 1) психосоціальні послуги;
- 2) психологічні послуги;
- 3) послуги з психотерапії;
- 4) послуги з психологічної реабілітації.

Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій може здійснюватися в поєднанні з наданням послуг за умови фізичної присутності.

Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не обмежує прав на отримання послуг за умови фізичної присутності.

6. Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не здійснюється або достроково припиняється у разі:

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

перебування отримувача послуг у стані, який унеможлиблює його подальшу комунікацію (взаємодію) з фахівцем з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;

відсутності у отримувача послуг технічних можливостей чи навичок для отримання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, що відповідають вимогам безпеки;

неможливості забезпечення захисту конфіденційної інформації про отримувача послуг.

У разі ненадання чи дострокового припинення надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій із зазначених підстав фахівець:

невідкладно інформує отримувача послуг (його законного представника) про підстави ненадання чи дострокового припинення надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;

невідкладно надає отримувачу послуг (його законному представнику) рекомендацію щодо отримання послуг за умови фізичної присутності або забезпечує перенаправлення отримувача послуг до іншого фахівця чи надавача послуг;

документує факт та причини ненадання чи дострокового припинення надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій не пізніше наступного робочого дня після виявлення зазначених факту та причин.

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

7. Фахівці, які надають послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, забезпечують захист конфіденційної інформації про отримувача послуг, поширеної під час надання таких послуг, відповідно до закону.

8. Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється шляхом комунікації (взаємодії) двох або більше учасників (фахівців та отримувачів послуг).

9. Послуги з використанням інформаційно-комунікаційних технологій можуть надаватися у такий спосіб:

психологічне консультування з використанням телефонного зв'язку, зокрема через телефонні “гарячі лінії” психологічної допомоги (під час надання психосоціальних та психологічних послуг);

індивідуальне чи групове психологічне консультування в режимі відео-чи аудіозв'язку (під час надання психосоціальних та психологічних послуг);

психотерапія, психологічна підтримка (під час надання психосоціальних, психологічних послуг та послуг з психологічної реабілітації) та супервізія з використанням інформаційно-комунікаційних технологій;

застосування цифрових сервісів (мобільних додатків, чат-ботів, веб-платформ, онлайн-спільнот) для психологічної просвіти та інформування (психоедукації) (під час надання психосоціальних та психологічних послуг), емоційної підтримки (під час надання психосоціальних, психологічних послуг та послуг з психологічної реабілітації), самооцінки стану психічного здоров'я або перенаправлення до фахівців чи надавачів послуг;

використання технологій віртуальної, доповненої чи змішаної реальності під час проведення психологічної просвіти та інформування (психоедукації) (під час надання психосоціальних та психологічних послуг), психотерапії та психологічної реабілітації у супроводі фахівця;

застосування інших способів використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання послуг, що відповідають вимогам нормативно-правових актів у сфері охорони психічного здоров'я.

10. Вибір надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій (зокрема в поєднанні з наданням послуг за умови фізичної присутності) 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 з використанням інформаційно-комунікаційних технологій фахівець надає отримувачу послуг (його законному представнику) рекомендацію щодо отримання послуг за умови фізичної присутності.

11. Перед наданням послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій надавач послуг повідомляє отримувачу послуг (його законному представнику) про мету, порядок та спосіб (способи) надання послуг, особливості, переваги, обмеження та ризики використання інформаційно-комунікаційних технологій для надання послуг, заходи безпеки та альтернативні форми надання послуг.

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

У разі коли надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється 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 за умови документування фахівцем обставин виникнення такої ситуації.

Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій без ідентифікації отримувача послуг не підлягає оплаті за рахунок коштів програми медичних гарантій (у разі включення таких послуг до програми медичних гарантій).

Ідентифікація отримувачів послуг здійснюється на підставі наданих ними документів, що посвідчують особу (зокрема 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. Надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій здійснюється в умовах, що забезпечують конфіденційність спілкування між фахівцем та отримувачем послуг.

14. Для надання послуг 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 встановлює додаткові вимоги щодо технічних характеристик і стандартів безпеки програмних та технічних засобів, які застосовуються для надання послуг.

15. Надавачі послуг забезпечують контроль якості надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій шляхом впровадження внутрішнього та зовнішнього спостереження за процесом їх надання, аналізу узагальнених знеособлених даних, що відображають процес надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, та встановлення зворотного зв'язку з отримувачами послуг.

Національна комісія з питань психічного здоров'я встановлює мінімальні стандарти якості надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій 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 проводить аналітичний моніторинг розвитку надання послуг з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, 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.
