



ДЕРЖЛІКСЛУЖБА  
ДЕРЖАВНА СЛУЖБА З ЛІКАРСЬКИХ ЗАСОБІВ ТА  
КОНТРОЛЮ ЗА НАРКОТИКАМИ У ПОЛТАВСЬКІЙ ОБЛАСТІ

вул. Української Повстанської Армії, 29, м. Полтава, 36039, тел/факс (0532) 56-20-07,  
e-mail: dls.pl@dls.gov.ua, <https://www.dls.gov.ua>, код за ЄДРПОУ 36902962

№ \_\_\_\_\_

№ \_\_\_\_\_

від \_\_\_\_\_

**Суб'єктам господарювання, що  
провадять господарську діяльність  
з роздрібною торгівлі лікарськими  
засобами**

Державна служба з лікарських засобів та контролю за наркотиками у Полтавській області (далі - Служба) надає рекомендації взяті на сайті **Електронної системи охорони здоров'я в Україні (<https://ehealth.gov.ua>)** «На що слід звернути увагу заключаючи договір з Медичною інформаційною системою» (далі – МІС).

Якщо у працівників виникають труднощі з реєстрацією в ЕСОЗ або оновленням паролю або ж інші питання, пов'язані з роботою у системі вони можуть звертатися до МІС, які їх обслуговують, адже підтримка, консультування та навчання працівників роботи в ЕСОЗ входить до послуг, які МІС надає аптечним закладам.

Розглянемо перелік необхідних послуг, що мають надавати МІС детальніше.

Для початку нагадаємо, що аптечні заклади можуть працювати з ЕСОЗ лише через МІС, які відповідають технічним вимогам держави та підключені до ЦБД ЕСОЗ.

МІС – це рішення для автоматизації охорони здоров'я, адже саме завдяки медичним інформаційним системам відбувається обмін інформацією між медичними та аптечними закладами з центральною базою даних ЕСОЗ.

Перш ніж працювати з МІС, аптечні заклади вивчають, які саме функціональності для взаємодії з ЕСОЗ пропонує МІС і чи покриває обсяг цих функціональностей потреби закладу. Перевірити, чи володіє МІС відповідними функціональностями, можна на спеціальному дашборді **Статуси тестування функціоналу МІС** (<https://ehealth.gov.ua/status-testuvan-funktsionalu-mis>).

Коли аптечний заклад визначаються із МІС, яка найбільше покриває потреби закладу, то зобов'язані укласти відповідний договір про умови співпраці (згідно з Постановою КМУ № 411 від 25.04.2018 «Деякі питання електронної системи охорони здоров'я»). Саме договір є інструментом взаємодії аптечного закладу з оператором МІС і передбачає обсяг та якість послуг, які МІС зобов'язана надавати закладу. Зокрема, у такому договорі може обумовлюватися режим роботи служби підтримки, доступність такої підтримки у вихідні, також передбачається консультування та навчання працівників і відповіді на всі питання чи проблеми, пов'язані з роботою в ЕСОЗ.

Державна служба з лікарських засобів та контролю  
за наркотиками у Полтавській області  
№327-01.1/02.0/05.17-24 від 01.04.2024

02.0



**Рекомендації: на що звернути увагу аптечним закладам, укладаючи договір з МІС? Задля належної співпраці між аптечними закладами і МІС у договорі варто передбачити, зокрема такі умови.**

### ***Забезпечення безперервної роботи МІС***

Договір повинен передбачати, що МІС має забезпечувати доступ до її функціональних можливостей та можливостей ЦБД ЕСОЗ в режимі 24/7. При цьому планова недоступність (час, протягом якого функціональні можливості онлайн сервісу МІС можуть бути недоступні) має становити не більше, ніж 4% часу звітного періоду.

### ***Забезпечення навчальними матеріалами***

Передбачте в договорі, що оператор МІС має розробити та забезпечити вас постійним доступом до інструкцій та навчальних матеріалів, які пояснюють, як користуватися функціональними можливостями МІС, наприклад, покрокова інструкція, як відпустити лікарський засіб за е-рецептом в ЕСОЗ.

### ***Робота служби підтримки МІС***

У договорі має бути визначено, як, у який термін та в якому режимі роботи служба підтримки МІС надає консультації та допомагає вирішити проблеми, запити, пов'язані з роботою МІС та ЕСОЗ.

### ***Вчасне повідомлення про інциденти та помилки в роботі МІС***

Проблеми в роботі можуть виникати як в роботі МІС, так і в роботі ЦБД ЕСОЗ. Детальніше про розподіл зон відповідальності читайте за **посиланням** <https://ehealth.gov.ua/2023/12/13/yaka-funktsionalnist-mis-ye-chastynoyu-esoz-i-pereviruyetsya-derzhavoyu>.

Тому для розуміння, як працює ваша МІС рекомендуємо передбачити порядок інформування вас як замовника послуг щодо проблем саме в роботі МІС.

### ***Дотримання термінів реагування на збої***

Для усіх МІС, які підключені до ЦБД ЕСОЗ, держава висуває вимоги щодо того, як швидко збої і проблеми мають бути усунені. Так, відповідно до умов договору між МІС та державою зазначено, що збої мають бути виправлені в термін від 4 годин до 3-х діб залежно від складності такого збою. Ці та інші умови, які держава висуває до МІС, можна переглянути у Договорі про підключення електронної медичної інформаційної системи до ЦБД ЕСОЗ (<https://ehealth.gov.ua/wp-content/uploads/2022/09/Dogovir.pdf>) та передбачити у вашому з МІС Договорі також.

### ***Забезпечення доступу до функціональності ЕСОЗ***

Усі можливості ЕСОЗ поділені на функціональні частини, на які тестуються та підключаються МІС. Ви як замовник можете передбачити, яка

функціональність необхідна саме вам, тому рекомендуємо передбачити перелік такої функціональності як складову закупівлі та договору відповідно.

На момент укладення договору МІС має бути протестована на таку функціональність та мати позитивний висновок за результатами тестувань. Перевірити, чи протестована МІС, яка подала вам пропозиції, можна на дашборді **Статуси тестувань функціоналу МІС** (<https://ehealth.gov.ua/status-testuvan-funktsionalu-mis>).

### ***Оновлення функціональних можливостей МІС відповідно до розвитку ЕСОЗ***

Врахуйте, що ЕСОЗ постійно розвивається, змінює існуючу функціональність та створює нові. Тому у договорі, який ви укладаєте з МІС, має бути однозначно передбачено умови, за яких МІС надає оновлення програмного забезпечення, щоб ваш заклад міг отримати всі можливості, які передбачає електронна система охорони здоров'я.

### ***Забезпечення відповідальності за порушення договору***

Якщо ви передбачили певні умови послуг та їх якості (зокрема, які ми навели вище) з МІС, яка є важливою складовою вашої діяльності, рекомендуємо передбачити певну відповідальність за порушення таких умов. Наприклад, санкціями за порушення умов договору може бути зменшення вартості надання послуг або штрафи тощо.

Рекомендації, які ми навели вище, допоможуть вам зорієнтуватися, на які моменти варто звернути увагу, укладаючи договір з МІС. Рекомендуємо аптечним закладам уважно ознайомлюватися із переліком функціональностей для взаємодії з ЕСОЗ та додатковими сервісами для організації роботи в закладі, які зазначені в договорі.

Якщо ви потребуєте додаткових можливостей, обов'язково обговоріть це з МІС, перш ніж укласти договір. Комфортна та ефективна робота в ЕСОЗ починається з моменту визначення необхідних потреб закладу та вибору МІС, яка найкраще покриває ці потреби.

✦ Ознайомитися із переліком усіх МІС, які підключені до ЦБД ЕСОЗ, можна за посиланням <https://ehealth.gov.ua/pidklyucheni-do-ehealth-mis>.

✦ Технічна підтримка медичних інформаційних систем <https://ehealth.gov.ua/tehnichna-pidtrymka-kontakty-mis>.

З даним матеріалом можна ознайомитися за посиланням <https://ehealth.gov.ua/2024/03/27/chomu-dogovir-z-mis-vazhlyvyj-rekomendatsiyi-dlya-medychnyh-zakladiv-ta-aptek>

Начальник



Наталія АНДРІЄНКО