

Suvestinė redakcija nuo 2022-11-12

Įsakymas paskelbtas: TAR 2022-05-19, i. k. 2022-10583



LIETUVOS RESPUBLIKOS SVEIKATOS APSAUGOS MINISTRAS

**ĮSAKYMAS
DĖL PASLAUGŲ TEIKIMO „KARŠTOJOJE LINIJOJE 1808“ TVARKOS APRAŠO
PATVIRTINIMO**

2022 m. gegužės 19 d. Nr. V-981
Vilnius

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatymo 9 straipsnio 1 dalies 3 punktu ir 10 straipsnio 6 punktu:

1. T v i r t i n u Paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašą (pridedama).
2. P a v e d u įsakymo vykdymą kontroliuoti viceministrui pagal veiklos sritį.

Sveikatos apsaugos ministras

Arūnas Dulkys

PATVIRTINTA

Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos
ministro 2022 m. gegužės 19 d.
įsakymu Nr. V-981

PASLAUGŲ TEIKIMO „KARŠTOJOJE LINIJOJE 1808“ TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato „Karštosios linijos 1808“ paslaugų teikimo organizavimo tvarką, reikalavimus naudojamai techninei ir programinei įrangai.

2. „Karštosios linijos 1808“ paslaugų teikimą organizuoja viešoji įstaiga Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis.

3. Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžiamos Lietuvos Respublikos sveikatos sistemos įstatyme, Lietuvos Respublikos sveikatos priežiūros įstaigų įstatyme ir kituose asmens sveikatos priežiūros paslaugų teikimą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

II SKYRIUS „KARŠTOSIOS LINIJOS 1808“ PASLAUGŲ TEIKIMO ORGANIZAVIMAS

4. „Karštosios linijos 1808“ vidaus darbo organizavimo tvarką nustato Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stoties vadovas.

5. „Karštosios linijos 1808“ struktūrą sudaro:

5.1. vadovas;

5.2. koordinatoriai;

5.3. operatoriai;

5.4. informacinių sistemų saugos specialistas;

5.5. duomenų saugos pareigūnas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [V-1660](#), 2022-11-11, paskelbta TAR 2022-11-11, i. k. 2022-22816

6. „Karštosios linijos 1808“ funkcijos:

6.1. konsultuoti skambinančiuosius sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais;

6.2. informuoti skambinančiuosius ir teikti Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerijos ir Nacionalinio visuomenės sveikatos centro prie Sveikatos apsaugos ministerijos skelbiamas rekomendacijas;

6.3. suteikti skambinantiems karo pabėgėliams iš Ukrainos informaciją apie laisvą būstą ir galimybę jame apsigyventi, taip pat apie pavėžėjimo paslaugas;

6.4. tvarkyti skambinančių ir besiregistruojančių elektroniniu būdu gauti reikiamų sveikatos priežiūros paslaugų karo pabėgėlių iš Ukrainos asmens duomenis Ekstremalių situacijų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – ESVIS) šio įsakymo įgyvendinimo tikslais ESVIS nuostatuose nustatyta tvarka.

7. „Karštosios linijos 1808“ darbuotojai asmens duomenis tvarko vadovaudamiesi 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas).

8. Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stotis privalo užtikrinti:

- 8.1. skambučių srautų valdymą (registracijai ir konsultacijai);
- 8.2. „Karštosios linijos 1808“ nuotolinių ir nenuotolinių darbo vietų sukūrimą;
- 8.3. „Karštosios linijos 1808“ interaktyvaus atsakiklio sukūrimą;
- 8.4. „Karštosios linijos 1808“ operatorių apmokymą;
- 8.5. darbo laiką nuo 8.00 val. iki 20.00 val. visomis savaitės dienomis visoje Lietuvoje, skambučių priėmimą iš visų ryšio operatorių tinklų. Atsižvelgiant į skambinančiųjų srautus, darbo laikas gali būti trumpinamas arba ilginamas.

III SKYRIUS

REIKALAVIMAI „KARŠTOSIOS LINIJOS 1808“ PASLAUGŲ TEIKIMO TECHNINEI IR PROGRAMINEI ĮRANGAI

- 9. „Karštosios linijos 1808“ operatoriaus darbo vietoje turi būti ši techninė ir programinė įranga:
 - 9.1. telefoninių pokalbių valdymo programinė įranga, įgalinanti:
 - 9.1.1. valdyti pokalbių grupes;
 - 9.1.2. kurti pokalbių grupes;
 - 9.1.3. peradresuoti skambučius kitam „Karštosios linijos 1808“ operatoriui arba koordinatoriui;
 - 9.1.4. įsiterpti į vykstantį pokalbį;
 - 9.1.5. neįsiterpti į pokalbį;
 - 9.1.6. kaupti telefoninius pokalbius (įrašus ir metaduomenis);
 - 9.1.7. naudoti ir saugoti duomenų bazėse telefoninius pokalbius;
 - 9.1.8. perklausti telefoninius pokalbius darbo vietoje;
 - 9.2. „Karštosios linijos 1808“ nuotolinėje ir nenuotolinėje darbo vietose turi būti ši techninė įranga:
 - 9.2.1. telefono aparatas;
 - 9.2.2. kompiuteris;
 - 9.2.3. ausinės su mikrofonu.

IV SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

- 10. „Karštosios linijos 1808“ paslaugų teikimo tvarką nustato Kauno miesto greitosios medicinos pagalbos stoties vadovas.

Pakeitimai:

- 1.
Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministerija, Įsakymas
Nr. [V-1660](#), 2022-11-11, paskelbta TAR 2022-11-11, i. k. 2022-22816
Dėl Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2022 m. gegužės 19 d. įsakymo Nr. V-981 „Dėl paslaugų teikimo „Karštojoje linijoje 1808“ tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo