



বাংলাদেশ জাতীয় টেলিহেলথ গাইডলাইন

Directorate General of Health Services (DGHS)

সূচিপত্র

ক. মুখবন্ধ.....	3
খ. ধন্যবাদ জ্ঞাপন.....	4
কার্যনির্বাহী সারসংক্ষেপ.....	5
গ. অ্যাক্রোনিম (সংক্ষেপণ).....	6
ঘ. সংজ্ঞা.....	7
১. বাংলাদেশের প্রেক্ষাপট.....	8
১.১ সমৃদ্ধ বাংলাদেশ ও টেলি-হেলথ.....	8
২. টেলিহেলথ.....	9
২.১ টেলিহেলথ ও টেলিমেডিসিনের ধারণা.....	9
২.২ টেলিহেলথ (এই নির্দেশিকায় শব্দটি “টেলিমেডিসিনের” সমর্থক হিসেবে ব্যবহৃত হয়েছে).....	10
৩. জাতীয় টেলিমেডিসিন নির্দেশিকার রূপকল্প.....	11
৩.১ উদ্দেশ্য.....	11
৩.২ ভিশন.....	11
৩.৩ মিশন.....	12
৪. নির্দেশিকার ব্যাপ্তি.....	12
৫. পরিচালনা নীতি.....	13
৬. কৌশলগত কার্যক্রম এবং নির্দেশিকা নীতি.....	14

ক. মুখবন্ধ

টেলিহেলথ নির্দেশিকাটি স্বাস্থ্যখাতে আধুনিকায়নে রূপান্তরের একটি গুরুত্বপূর্ণ উপাদান, যার বাস্তবায়নের মাধ্যমে সমৃদ্ধ বাংলাদেশের জন্য আধুনিক স্বাস্থ্যসেবা ব্যবস্থাপনা গড়ে তোলা যাবে।

খ. ধন্যবাদ জ্ঞাপন

কার্যনির্বাহী সারসংক্ষেপ

বাংলাদেশ জাতীয় টেলিহেলথ গাইডলাইন (দ্য ন্যাশনাল টেলিহেলথ গাইডলাইন) এর লক্ষ্য হলো স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীগণকে আটটি প্রক্রিয়া এবং গাইডলাইনের নীতি সংশ্লিষ্ট উপাদানগুলি অনুযায়ী টেলিমেডিসিন সেবা প্রদানে সহায়তা প্রদান করা; গাইডলাইনের নীতিগুলো হলো: ‘নেতৃত্ব এবং শাসন’, ‘টেলিহেলথ উদ্ভাবন, গবেষণা এবং পার্টনার ইকো-সিস্টেম’, ‘সার্ভিস এবং এপ্লিকেশন’, ‘স্ট্যান্ডার্ডস এবং অ্যাপ্লিকেশন’, ‘অবকাঠামো’, এবং ‘আইন, নীতি ও কমপ্লায়েন্স’, ‘জনবল’ এবং ‘কৌশল ও বিনিয়োগ’। এই নির্দেশিকাগুলোতে যেসব নীতি উল্লেখ করা হয়েছে তার উদ্দেশ্য হলো রোগী এবং সেবা প্রদানকারীর নিরাপত্তা নিশ্চিত করা এবং বাংলাদেশে টেলিহেলথ সেবা প্রসারের জন্য একটি কার্যকর দিকনির্দেশনা প্রদান করা। এই গাইডলাইনে প্রতিটি কার্যক্ষেত্রের উপাদানগুলো আরও উপবিভাগে বিভক্ত করে বর্ণনা করা হয়েছে।

এই গাইডলাইনের উদ্দেশ্য হলো এমন একটি তথ্য ভান্ডারের ব্যবস্থা করা যা বাংলাদেশে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী, রোগী এবং পরিচর্যাকারীদেরকে টেলিহেলথ মাধ্যমে প্রদানকৃত স্বাস্থ্যসেবা গুলোকে ভালভাবে বুঝতে এবং গ্রহণ করতে সাহায্যতা করবে। সেই সঙ্গে ক্লিনিক্যাল প্র্যাকটিস, মানবসম্পদ, প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো এবং প্রযুক্তিগত সমস্যা সংক্রান্ত তাদের কোনো উদ্বেগ থাকলে তাও দূর করা। যেহেতু বাংলাদেশের টেলিমেডিসিন ইকো-সিস্টেম এখনও বিকশিত হচ্ছে, তাই নির্দেশনাগুলো সাধারণ এবং সামগ্রিকতায় প্রাচীন। জাতীয় টেলিহেলথ গাইড লাইনসমূহ প্রতিটি বিশেষ ক্ষেত্রের চাহিদার সঙ্গে সঙ্গতি রেখে মানানসই রূপে আণ্ডীকরণ করা প্রয়োজন। জাতীয় টেলিহেলথ গাইডলাইনটিকে প্রাসঙ্গিক রাখার জন্য প্রায়শ সংশোধন করা হবে।

প্রচলিত ব্যবস্থায় সরাসরি স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের লক্ষ্য ধারণাসমূহ কখনও কখনও প্রযুক্তি ব্যবহার করে টেলিহেলথ স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে চ্যালেঞ্জিং হতে পারে। এমন একটি ধারণার উদাহরণ হলো ‘স্বাস্থ্যসেবার মান’, যা ‘কার্যপরিচালনা’ এবং ‘পদ্ধতি’, উভয় ধাপ অনুসারে বুঝতে হবে। একাধিক পারস্পরিক সম্পর্ক, যেমন একাধিক জায়গায় সংঘটিত হওয়া এবং নানা ধরনের স্বাস্থ্যসেবা বিশেষজ্ঞের অংশগ্রহণ, কোনো ব্যক্তিকে উচ্চতরমানের সেবা দেয়ার জন্য ‘পদ্ধতি’ ধাপে একত্রিত হয়। সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অবশ্যই সেবার একটি নির্দিষ্ট মান বজায় রাখতে হবে। চিকিৎসা-দানের পরিবেশ, চিকিৎসার লক্ষ্য এবং সেই লক্ষ্যগুলোকে অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় প্রযুক্তি উপযুক্ততা সবই টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে কোনো একটি নির্দিষ্ট স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের যৌক্তিকতার ওপর প্রভাব ফেলে।

জাতীয় টেলিহেলথ গাইডলাইন মূলত একটি বিস্তারিত রেফারেন্স হিসেবে ব্যবহারের জন্য প্রস্তাবিত, এবং সেগুলি ব্যবহার করার সময় সেবা প্রদানকারীদের অবশ্যই পরিস্থিতি এবং পরিবেশ বিবেচনায় নিতে হবে। টেলিমেডিসিন সেবা প্রদান করার সময় ও সেবা প্রদানকারীরা সমস্ত আইনি এবং নৈতিক বাধ্যবাধকতা মেনে চলার জন্য সম্পূর্ণরূপে দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন ; এবং আশা করা যায় যে তারা সবধরনের সতর্কতা অবলম্বন করবে। একথা স্বীকৃত যে বাংলাদেশে অনেক বিশেষায়িত স্বাস্থ্য সেবা এখনও টেলিমেডিসিন আণ্ডীকরণের প্রাথমিক ধাপে রয়েছে (টেলিমেডিসিন স্বাস্থ্যসেবা, প্রচলিত চিকিৎসা পদ্ধতির একটি সংযোজক হিসেবে ব্যবহৃত হচ্ছে); যদিও কিছু বিশেষ স্বাস্থ্যসেবা এমন একটি পরিপক্বতার স্তরে পৌঁছেছে যে প্রচলিত চিকিৎসা পদ্ধতিকে প্রতিস্থাপন করতে সক্ষম।

এই বৈচিত্র্য এবং রোগীর নিরাপত্তা নিশ্চিতকরণকে আমলে নিয়ে, এই গাইডলাইন সমূহ সহজ প্রকৃতির লক্ষ্যে তৈরি করা হয়েছে, যাতে করে বাংলাদেশে টেলিমেডিসিনের বিকাশ অযথা বাধাগ্রস্ত না হয়। জাতীয় টেলিহেলথ গাইডলাইন প্রণয়নে বাংলাদেশ মেডিকেল অ্যান্ড ডেন্টাল কাউন্সিল (বিএমডিসি) এবং বাংলাদেশ মেডিকেল এসোসিয়েশন (বিএমএ) এর মত পেশাদার সংস্থার মতামত অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে এবং এর নীতিসমূহের সাথে সামঞ্জস্যতা রক্ষা করা হয়েছে।

গ. অ্যাক্রোনিম (সংক্ষেপণ)

এআই (AI)	কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা (আর্টিফিশিয়াল ইন্টেলিজেন্স)
এআর (AR)	বর্ধিতবাস্তবতা (অগমেন্টেডরিয়ালিটি)
বিডিএইচএ (BDHA)	বাংলাদেশ ডিজিটাল স্বাস্থ্য প্রযুক্তিকাঠামো (বাংলাদেশ ডিজিটাল হেলথ আর্কিটেকচার)
বিএমডিসি (BMDC)	বাংলাদেশ মেডিক্যাল অ্যান্ড ডেন্টাল কাউন্সিল
বিএনএমসি (BNMC)	বাংলাদেশ নার্সিং অ্যান্ড মিডওয়াইফারি কাউন্সিল
কোভিড-১৯ (COVID 19)	২০১৯ সালের করোনা ভাইরাস রোগ
সিসি (CC)	কমিউনিটি ক্লিনিক
ডিজিএইচএস (DGHS)	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, বাংলাদেশ (ডিরেক্টরেট জেনারেল অব হেলথ সার্ভিসেস)
ডিএইচএস (DHS)	ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজি
ইসিজি (ECG)	ইলেকট্রোকার্ডিওগ্রাম
ইএমআর (EMR)	ইলেকট্রনিক মেডিক্যাল রেকর্ড
এইচপিএসপি (HPSP)	হেলথ অ্যান্ড পপুলেশন সেক্টর প্রোগ্রাম
এইচএমআইএস (HMIS)	হেলথ ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম
আইসিটি (ICT)	তথ্য এবং যোগাযোগ প্রযুক্তি (ইনফরমেশন অ্যান্ড কমিউনিকেশন টেকনোলজি)
আইওটি (IOT)	ইন্টারনেট অফ থিংস
আইসিডি১০সিএম (ICD 10 CM)	ইন্টারন্যাশনাল ক্ল্যাসিফিকেশন অফ ডিজিজেস, দশম সংশোধন, ক্লিনিক্যাল মডিফিকেশন
এমআইএস (MIS)	ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম
এমওএইচঅ্যান্ডএফডব্লিউ (MOH&FW)	স্বাস্থ্য এবং পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
এমডিজি (MDG)	সহস্রাব্দ উন্নয়ন লক্ষ্যমাত্রা (মিলেনিয়াম ডেভেলপমেন্ট গোল)
এনডিএ (NDA)	নন-ডিক্লারেশন অ্যাগ্রিমেন্ট
এনডিএইচআইই (NDHIE)	জাতীয় ডিজিটাল স্বাস্থ্য-তথ্য বিনিময় প্রযুক্তি (ন্যাশনাল ডিজিটাল হেলথ ইনফরমেশন এক্সচেঞ্জ)
এনএলপি (NLP)	সহজাত ভাষা প্রক্রিয়াকরণ (ন্যাচারাল ল্যাঙ্গুয়েজ প্রসেসিং)
এলওআইএনসি (LOINC)	লজিক্যাল অবজারভেশন আইডেন্টিফায়ার্স, নেমস অ্যান্ড কোডস—যা পরীক্ষা, পরিমাপ এবং পর্যবেক্ষণের জন্য ব্যবহৃত একটি সার্বজনীন কোড সিস্টেম
এমএনও'স (MNO's)	মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর্স
এনজিও (NGO)	বেসরকারি সংস্থা (নন-গভর্নমেন্ট অরগানাইজেশন)
ওওপি (OOP)	নিজস্ব অর্থায়ন (আউট-অফ-পকেট)
এসএএএস (SaaS)	পরিষেবা হিসেবে সফটওয়্যার
এসডিজি (SDG)	টেকসই বৈশ্বিক লক্ষ্য (সাস্টেইনেবল ডেভেলপমেন্ট গোল)
এসএলএ (SLA)	সার্ভিস লেভেল অ্যাগ্রিমেন্ট
এসইএইচআর (SeHR)	শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ড
এসএমএস (SMS)	খুদে বার্তা সেবা (শর্ট মেসেজ সার্ভিস)
এসএনওএমইডিসিটি (SNOMEDCT)	মেডিসিনের পদ্ধতিগত নাম—ক্লিনিক্যাল পরিভাষা
টিএমসি (TMC)	টেলিমেডিসিন সেন্টার
ইউ এন (UN)	জাতিসংঘ (ইউনাইটেড নেশান)
ভিআর (VR)	ভার্চুয়াল রিয়েলিটি
৫জি (5g)	বেতার প্রযুক্তির পঞ্চম প্রজন্ম

ঘ. সংজ্ঞা

টেলিহেলথ: টেলিহেলথ বলতে টেলিযোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে দূর থেকে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে বোঝানো হয় যেখানে স্বাস্থ্যসেবার প্রতিরোধ, নিরাময়মূলক বিষয়গুলি, ই-লার্নিং ইত্যাদি অন্তর্ভুক্ত থাকে। টেলিহেলথ প্রযুক্তির বদৌলতে চিকিৎসকরা তাৎক্ষণিকভাবে রোগীদের তথ্য দেখতে পারেন এবং রোগীরাও তাদের সেবায় অংশগ্রহণ করতে এবং নিয়মিত কর্মঘণ্টার বাইরে চিকিৎসকদের সঙ্গে যোগাযোগ করতে পারেন।

টেলিমেডিসিন: টেলিমেডিসিন হলো টেলিহেলথের নিরাময় বা চিকিৎসা বিষয়ক অংশ, যেটিকে “রোগীর স্বাস্থ্যের অবস্থা ভালো করার জন্য ইলেকট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমে একস্থান থেকে অন্যস্থানে স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য আদান-প্রদানের ব্যবস্থা” হিসেবে বিবেচনা করা যায়। গাইডলাইনে টেলিহেলথ বলতে টেলিমেডিসিনও অন্তর্ভুক্ত আছে।

কল-সেন্টার: অর্থ একটি অফিস যেখানে সংস্থার কর্মচারীরা তাদের মক্কেলদের সঙ্গে ফোনে কথা বলতে, তাদের প্রশ্নের উত্তর দিতে এবং দূর থেকে পরিষেবা প্রদান করতে পারে। একইভাবে আধুনিক সহজাত ভাষা প্রযুক্তি ব্যবহার করে মক্কেলদের ফোন কলের মাধ্যমে জিজ্ঞাসিত প্রশ্নের উত্তর প্রদান করা যায়।

টেলিমেডিসিন-মার্কেট প্লেস: অর্থ সরকার নিয়ন্ত্রিত একটি তথ্য প্রযুক্তিভিত্তিক প্ল্যাটফর্ম যাতে টেলিমেডিসিন সেবা প্রদানকারী অ্যাপ, বট, ওয়েব এবং আইওটি প্ল্যাটফর্মগুলি নিবন্ধিত হয়ে টেলিমেডিসিন সেবা প্রদান করতে পারবে। অপরদিকে নাগরিকগণ একই স্থানে সকল সেবা প্রদানকারীর সকল ধরনের টেলিমেডিসিন সেবা পাবেন এবং পছন্দসই সেবা সরবরাহকারীর কাছ থেকে প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণ এবং ঔষধ ক্রয়, চিকিৎসা উপকরণ মেডিক্যাল ডিভাইস ইত্যাদি ক্রয় বা ধার করতে পারবেন।

নির্ধারিত: অর্থ বিধি বা প্রবিধান দ্বারা নির্ধারিত, অথবা অনুরূপ বিধি বা প্রবিধান প্রণীত না হওয়া পর্যন্ত সরকার বা সরকার নির্ধারিত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক, সরকারি গেজেটে প্রকাশিত আদেশ দ্বারা, নির্ধারিত।

নিবন্ধিত: অর্থ টেলিমেডিসিন সেবা প্রদান ক্ষেত্রে এই গাইডলাইনের আওতায় অনুমোদনপ্রাপ্ত এবং রেকর্ডভুক্ত হওয়া। অন্যান্য ক্ষেত্রে এই গাইডলাইনে বর্ণিত মতে অথবা স্ব স্ব অধিক্ষেত্রে প্রচলিত আইন মোতাবেক নিবন্ধিত যেমন, চিকিৎসকদের ক্ষেত্রে বিএমডিসির নিবন্ধন।

বিধি মোতাবেক: অর্থ সংশ্লিষ্ট বিষয়ে সরকার প্রণীত বিধি বিধান, নির্দেশনা, প্রজ্ঞাপন ইত্যাদি।

শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ড: অর্থ বাংলাদেশ ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজি ২০২৩-২০২৮ এ বর্ণিত শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ড।

১. বাংলাদেশের প্রেক্ষাপট

১.১ সমৃদ্ধ বাংলাদেশ ও টেলি-হেলথ

বাংলাদেশ ১৯৯৮ সালে স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের আওতায় এইচপিএসপি কর্মসূচি চালু করে যার আউটপুট কম্পোনেন্ট সাপোর্ট সার্ভিসেস : এমআইএস এর অধীনে কার্যক্রম শুরু হয়। ২০১১ সালে জাতীয় স্বাস্থ্য নীতি প্রণয়নের পর থেকে আইসিটি, ই-হেলথ এবং টেলি-মেডিসিনের উদ্ভাবনী ব্যবহার বাংলাদেশের অন্যতম মূলনীতি এবং কৌশল হিসেবে গৃহীত হয়েছে। এছাড়াও জাতীয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নীতিমালা ২০১৮ স্বাস্থ্য খাতে তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহারের রূপরেখা প্রদান করেছে। এই নীতিমালায় স্বাস্থ্যসেবার উন্নতির জন্য ইলেকট্রনিক মেডিকেল রেকর্ড (ইএমআর), টেলি-মেডিসিন এবং চিকিৎসা ও স্বাস্থ্যশিক্ষায় তথ্য প্রযুক্তি ব্যবহার করার সুপারিশ করা হয়েছে। নীতিমালায় আরও উল্লেখ করা হয়েছে যে "সমস্ত সরকারি হাসপাতাল এবং চিকিৎসা গবেষণা কেন্দ্রগুলিকে কম্পিউটার নেটওয়ার্কের মাধ্যমে মেডিক্যাল সেন্টার অফ এক্সিলেন্সের সাথে কেন্দ্রীয় হাব হিসাবে সংযুক্ত করা হবে যাতে সারাদেশে বিশেষজ্ঞ সেবা প্রদান করা যায়"। দেশের প্রতিটি নাগরিকের জন্য সুস্বাস্থ্য নিশ্চিত করতে এই নীতিমালায় ২৬টি কৌশলগত বিষয় চিহ্নিত করা হয়েছে।

‘ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজি ২০২৩-২০২৮ এ টেলিহেলথ লক্ষ্য সম্পর্কে বলা হয়েছে “ একটি নিরাপদ এবং শক্তিশালী টেলিহেলথ ব্যবস্থা গড়ে তোলা যা দেশে হোক বা বিদেশে হোক বাংলাদেশের সকল নাগরিকের চাহিদা মেটাতে সক্ষম; এবং একটি বিশ্বস্ত স্বাস্থ্য পরামর্শ সেবা তৈরি করা”। এই কৌশলগত উদ্দেশ্যটির অধীনে আরও কিছু সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্য রয়েছে যথা: টেলিহেলথ ব্যবস্থাপনার প্রাতিষ্ঠানিক ভিত্তি তৈরি করা যাতে প্রশিক্ষিত চিকিৎসক এবং তাদের সহযোগীরা সেবাপ্রার্থীদের মান সম্পন্ন পরামর্শ প্রদান করতে সক্ষম হন; সমস্ত কমিউনিটি ক্লিনিক (সিসি), ইউনিয়ন স্তরের পাবলিক সুবিধাগুলিকে সজ্জিত করা; উপজেলা ও জেলা পর্যায়ের হাসপাতাল, টারিশিয়ারি হাসপাতাল এবং টেলি-মেডিসিন সুবিধাসহ বিশেষায়িত হাসপাতাল; এবং বেসরকারি সংস্থা ও ব্যক্তিগত স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের টেলিমেডিসিন নেটওয়ার্কে যোগদান করতে সহায়তা করা; সমস্ত প্রয়োজনীয় মডিউলসহ শক্তিশালী টেলি-মেডিসিন সফটওয়্যার তৈরি করে ‘এনডিএইচআইই’ –এর সাথে সংযুক্ত করে ‘সফটওয়্যার এজএ সার্ভিস’ হিসাবে চালু করা; ডিজিটাল গ্ল্যাটফর্ম এবং মোবাইল অ্যাপের মাধ্যমে যেকোন সময় যেকোন স্থানে পাওয়া যায় এমন একটি বিশ্বস্ত স্বাস্থ্য এবং পরিবার কল্যাণ পরামর্শমূলক সেবা তৈরি করা। কোভিড-১৯ মহামারির মতো বৃহৎ আকারের প্রাদুর্ভাব ব্যবস্থাপনার জন্য এই ধরনের ব্যবস্থাকে প্রযুক্তিগত অবকাঠামো ব্যবহার করে যথাযথভাবে প্রস্তুত করা।

৪র্থ শিল্প বিপ্লবের প্রযুক্তির আবির্ভাব ও চলমান করোনা মহামারির কারণে স্বাস্থ্যসেবায় প্রযুক্তির ব্যবহার অভূতপূর্বভাবে ত্বরান্বিত হচ্ছে। কিছু গবেষণায় বলা হয়েছে যে, ২০২৫ সাল নাগাদ টেলিহেলথ প্রযুক্তি বিশ্বব্যাপী ২১ বিলিয়ন ডলারের খরচ হ্রাস করবে।

‘টেলিমেডিসিন “যেখানে স্বাস্থ্যসেবার ক্ষেত্রে দূরত্ব একটি বাধা সেখানে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মীদের স্বাস্থ্যসেবা দেওয়াকে টেলিমেডিসিন বলে। এই প্রক্রিয়ায় রোগনির্ণয়, চিকিৎসা, রোগ-আঘাত প্রতিরোধ, গবেষণা, বিশ্লেষণ ও স্বাস্থ্যকর্মীদের শিক্ষার জন্য সঠিক তথ্য আদান-প্রদান করা হয়। এর মূল লক্ষ্য হলো সব ব্যক্তি ও জনগোষ্ঠীর স্বাস্থ্যের উন্নতি করা।” বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থা (WHO)’

করোনা মহামারির সময় অনেকটা নীরবে একটি বড় সামাজিক পরিবর্তন ঘটেছে। এইসময় অনেক প্রবীণ চিকিৎসকও ফেসবুক ম্যাসেঞ্জার, হোয়াটসঅ্যাপ ইত্যাদি সোশ্যাল মিডিয়ায় ভয়েস কল, ভিডিও কল, চ্যাট ও ডকুমেন্ট শেয়ারিংয়ের মাধ্যমে চিকিৎসা বিষয়ক পরামর্শ দিতে শুরু করেন। কিছু সংখ্যক চিকিৎসক ইলেকট্রনিক প্রেসক্রিপশন ব্যবহার করেন আর বেশির ভাগই হাতে লেখা প্রেসক্রিপশনের ছবি তুলে শেয়ার করে থাকেন। বর্তমানে অনেক চিকিৎসক এ ধরনের সেবা নিজেদের ব্যক্তিগত চেম্বারে ব্যবহার করছে। বেশ কিছু থার্ড-পার্টি অ্যাপ এখন চিকিৎসক ও রোগীর টেলিযোগাযোগের ক্ষেত্রে সহযোগিতা করছে। কিছু অ্যাপে অডিও, ভিডিও ও চ্যাটের সম্মিলিত পরামর্শ ব্যবস্থার পাশাপাশি টেলিলাবোরোটরি, টেলিরেডিওলোজি এবং পেমেন্ট গেটওয়েসহ চিকিৎসা পণ্য ও ওষুধের ই-কমার্সের সুবিধা থাকে। অ্যাপের মাধ্যমেই মূলত টেলিমেডিসিন বা টেলিহেলথ বাজারে প্রসারিত হচ্ছে।

এইক্ষেত্রে অসুবিধাগুলি হলো নীতিমালা ও নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থাসহ অবকাঠামোর অভাব, সেবা গ্রাহকদের মানসিকতা পরিবর্তন করা, নিয়ন্ত্রণকারী প্রতিষ্ঠানের অভাব, টেলিমেডিসিন পরিচালনা অবকাঠামোর অনুপস্থিতি, অপরিপূর্ণ জনবল, সরকারি খাতে স্থাপিত

টেলিমেডিসিন সুবিধাগুলির অপরিাপ্ত ব্যবহার, অপরিাপ্ত আইসিটি অবকাঠামো (ইন্টারনেট সংযোগ, বিদ্যুৎ, স্থান ভিত্তিক নেটওয়ার্ক) এবং টেলিমেডিসিন ও টেলিহেলথ সেবার সামগ্রিক ব্যবস্থা সুসংহত করার জন্য বিনিয়োগ পরিকল্পনা ও বরাদ্দের অভাব।

অপরদিকে এইক্ষেত্রে সুযোগগুলি হলো টেলিমেডিসিন খাতে স্টার্ট-আপ তৈরি হওয়া, গ্রাহকদের মধ্যে টেলিহেলথ/টেলিমেডিসিনের চাহিদা বৃদ্ধি পাওয়া, খাত সংশ্লিষ্টদের আগ্রহ বৃদ্ধি পাওয়া, চিকিৎসক ও স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানগুলির টেলিমেডিসিন গ্রহণ করার প্রবণতা তৈরি হওয়া, গ্রামীণ অঞ্চলে স্মার্টফোন সংযোগের জন্য সরকারের প্রচেষ্টা চলমান থাকা, ৪জি চালু হওয়া এবং ৫জির পরীক্ষামূলক ব্যবহার শুরু ও স্মার্টফোন ব্যবহারকারীদের সংখ্যা বৃদ্ধি পেতে থাকা।

চ্যালেঞ্জগুলি হলো অপরিাপ্ত আইন এবং বাজার নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা, সাইবার নিরাপত্তা, তথ্যের সুরক্ষা ও ব্যক্তিগত গোপনীয়তা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় আইনি কাঠামো ও দক্ষতার অভাব।

নাগরিকদের জন্য মানসম্মত স্বাস্থ্যসেবা সহজলভ্য করার গুরুত্ব অনুধাবন করে বাংলাদেশ জাতীয় স্বাস্থ্যনীতি ২০১১, টেলিমেডিসিন সেবাকে গুরুত্ব আরোপ করেছে, জাতীয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নীতিমালা ২০১৮- এবং ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি ২০২৩-২০২৮ টেলিহেলথ প্রচলনের সুনির্দিষ্ট রূপরেখা প্রণয়ন করেছে। স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ও সেই অনুসারে ৯৪ টি টেলিমেডিসিন সেন্টার ও ১৬২৬৩ নম্বর সার্কোডে ‘স্বাস্থ্যবাতায়ন’ নামের একটি কল সেন্টার চালু করে। এছাড়া উপরিউক্ত নীতিগুলি বাস্তবায়নের লক্ষ্যে সরকার অ্যাগ্লুমেসনের মতো জরুরি সেবাসহ ৯৯৯ এবং স্বাস্থ্য পরামর্শের মতো জনসেবার জন্য ৩৩৩ চালু করে। সরকার পরিচালিত কলসেন্টারগুলো লক্ষ লক্ষ মানুষকে সাধারণ স্বাস্থ্য পরামর্শ দিচ্ছে আর প্রায় সব প্রধান সরকারি হাসপাতাল মোবাইল ফোনের সাহায্যে বিশেষজ্ঞ স্বাস্থ্য সেবা দিয়ে চলেছে।

সমৃদ্ধ বাংলাদেশের লক্ষ্য বাস্তবায়নে দেশ অবিরত প্রচেষ্টা চালিয়ে যাচ্ছে। জাতীয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি নীতিমালা-২০১৮ তে টেলিহেলথ বাস্তবায়ন পরিকল্পনা অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে। জাতীয় স্বাস্থ্যনীতি-২০১১ তেও ই-হেলথের অংশ হিসেবে টেলিমেডিসিন অন্তর্ভুক্ত রয়েছে। আধুনিক বাংলাদেশের স্বপ্নপূরণের লক্ষ্যে অনলাইন সেবা চালু এবং সম্প্রসারণ কার্যক্রম চলমান রয়েছে, সংযোগহীন জনগোষ্ঠীকে সংযুক্ত করা হয়েছে, নাগরিকদেরকে নানা উপায়ে ভার্সুয়াল সেবার প্রতি আগ্রহী করা হয়েছে ও বহুসংখ্যক মানুষকে কম্পিউটারাইজড প্রযুক্তি ব্যবহারে সক্ষম করে তোলা হয়েছে। স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় ২০১২ সালে টেলিমেডিসিনের ব্যবহার শুরু করে।

২. টেলিহেলথ

২.১ টেলিহেলথ ও টেলিমেডিসিনের ধারণা

“টেলিহেলথ”ও “টেলিমেডিসিন” শব্দ দুটিকে গত কয়েক দশকে অনেকটা সমার্থক হিসেবে ব্যবহার করা হয়েছে। সারা বিশ্বে করোনা মহামারি নিয়ন্ত্রণের সময় দূর থেকে স্বাস্থ্যসেবা দেওয়ার প্রক্রিয়ার সংক্ষিপ্ত রূপ হিসেবে শব্দটি জনপ্রিয়তা পায়। সমার্থক হিসেবে ব্যবহৃত হলেও শব্দদুটির অর্থ আলাদা। টেলিহেলথ বলতে টেলিযোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে দূর থেকে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের প্রক্রিয়াকে বোঝায়। টেলিহেলথে স্বাস্থ্যসেবার প্রতিরোধ, নিরাময়মূলক এবং ই-লারনিং বিষয়গুলি অন্তর্ভুক্ত থাকে। অপরদিকে টেলিমেডিসিন হলো টেলিহেলথের নিরাময় বা চিকিৎসা বিষয়ক অংশ, যেটিকে “রোগীর স্বাস্থ্যের অবস্থা ভালো করার জন্য ইলেকট্রনিক যোগাযোগের মাধ্যমে একস্থান থেকে অন্যস্থানে স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য আদান-প্রদানের ব্যবস্থা” হিসেবে বিবেচনা করা যায়। টেলিমেডিসিন প্রয়োগের মূল বিষয়টি হলো, একজন রোগী বা পেশাদার স্বাস্থ্যসেবাকর্মী টেলিযোগাযোগ ব্যবহার করে তার চেয়ে অধিক দক্ষ একজনের মতামত/পরামর্শ নেবেন ও স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য আদান-প্রদান করবেন। এই তথ্য সরাসরি একই সাথে আদান-প্রদান করা যেতে পারে বা আগে রেকর্ড করে পরে পাঠানো যেতে পারে। সংক্ষেপে বলা যায়, টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে দূর থেকে স্বাস্থ্যসেবা দেওয়া হয়। বিস্তৃত অর্থে টেলিমেডিসিন বলতে নিয়মিত অনলাইনে স্বাস্থ্যসেবা বিষয়ক শিক্ষা ও পেশাগত প্রশিক্ষণের মতো বিষয়কেও বোঝায়।

কিছু ক্ষেত্রে টেলিহেলথকে নির্দিষ্ট স্বাস্থ্যসেবা ও সেটির পদ্ধতির ভিত্তিতে ভালোভাবে বোঝা যায়। যেহেতু টেলিহেলথ একটি বিকাশমান প্রযুক্তি ভিত্তিক সেবা, সেহেতু এর তালিকা বেড়ে চলেছে:

- **প্রাথমিক চিকিৎসা ও বিশেষজ্ঞের কাছে রেফার করার সেবা:** এতে প্রাথমিক চিকিৎসা বা এমন ব্যবস্থা থাকবে যার মাধ্যমে স্বাস্থ্যকর্মী রোগীকে পরামর্শ দিতে পারবেন বা বিশেষজ্ঞ চিকিৎসক রোগ নির্ণয়ে প্রাথমিক পর্যায়ের চিকিৎসককে সহযোগিতা করতে পারবেন। এই প্রক্রিয়ায় লাইভ ইন্টার অ্যাকটিভ ভিডিও, ডায়াগনোসিসের ছবি সংরক্ষণ ও প্রেরণ ব্যবস্থা, গুরুত্বপূর্ণ লক্ষণ /অথবা ভিডিও ক্লিপের সাথে পরবর্তীতে রিভিউয়ের জন্য রোগীর তথ্য সংরক্ষণ ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকবে।
- **হোম টেলিহেলথের ব্যবস্থাসহ দূর থেকে রোগী পর্যবেক্ষণ:** টেলিহেলথ সেবাপ্রদানকারী দূর থেকে তথ্য সংগ্রহ করে তা চিকিৎসক, স্বাস্থ্যসেবা সংস্থা বা ডায়াগনস্টিক সেন্টারের কাছে প্রেরণের জন্য ডিভাইস ব্যবহার করেন। এই ধরনের প্রক্রিয়ায় রক্তের গ্লুকোজ বা ইসিজি বা বাড়িতে থাকা রোগীর নানা গুরুত্বপূর্ণ লক্ষণ বিবেচনায় নেওয়া হয়। সরাসরি চিকিৎসা প্রদানকারী চিকিৎসক বা নার্সদের সেবার সম্পূরক হিসেবে এগুলি কাজ করতে পারে।
- ভোক্তা পর্যায়ের স্বাস্থ্যগত তথ্য/ কনজিউমার মেডিকেল অ্যান্ড হেল্থ ইনফরমেশনে ইন্টারনেট ও ওয়ারলেস ডিভাইস ব্যবহারের মাধ্যমে ভোক্তার স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য গ্রহণ ও অনলাইনে আলোচনার মাধ্যমে সহযোগিতা দেওয়ার ব্যবস্থা অন্তর্ভুক্ত থাকে।
- স্বাস্থ্যশিক্ষার মাধ্যমে স্বাস্থ্যকর্মীদেরকে নিয়মিত মেডিকেল এডুকেশন ক্রেডিট/প্রশিক্ষণ দেওয়া ও প্রত্যন্ত অঞ্চলে নির্দিষ্ট গ্রুপের জন্য স্বাস্থ্যশিক্ষা বিষয়ক সেমিনার আয়োজন করা।
- ই-কমার্স এজেন্সিগুলি অনলাইন ফার্মেসি এবং চিকিৎসা সামগ্রীর মাধ্যমে পরিষেবা সরবরাহ করবে।

জাতীয় টেলিহেলথ নির্দেশিকায় নিরাপদ ও সুরক্ষিত টেলিমেডিসিন সম্পর্কে নির্দেশনা রয়েছে। অন্যান্য টেলিমেডিসিন সেবাগুলিও বিস্তারিতভাবে ব্যাখ্যা করা হয়েছে। তবে এই নির্দেশিকার জন্য টেলিমেডিসিন ও টেলিহেলথ সমার্থক হিসেবে ব্যবহৃত হয়েছে। টেলিমেডিসিনের পাঁচটি মূল বৈশিষ্ট্যগুলো হলো:

- ১) রোগীকে তার শারীরিক অবস্থার ভিত্তিতে চিকিৎসা দেওয়া।
- ২) রোগী ভিন্নস্থানে থাকলেও তার সাথে যুক্ত হয়ে ভৌগলিক বাধা দূর করার উদ্দেশ্যে স্বশরীরে অবস্থান ভিন্ন হওয়া সত্ত্বেও টেলিহেলথ সেবা ব্যবহারকারীগনকে সংযুক্ত করা।
- ৩) বিভিন্ন ধরনের তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির ব্যবহার।
- ৪) স্বাস্থ্যের উন্নতি করা।
- ৫) শেয়ারড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ড ব্যবহার করে এই প্রক্রিয়া রোগী ও চিকিৎসা সেবাদাতা উভয়ের কাছে দৃশ্যমান করা

২.২ টেলিহেলথ (এই নির্দেশিকায় শব্দটি “টেলিমেডিসিনের” সমার্থক হিসেবে ব্যবহৃত হয়েছে)

এই নির্দেশিকাতে টেলিহেলথ বলতে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহারের মাধ্যমে দূরবর্তী একটি স্থানে পদ্ধতিগত ভাবে স্বাস্থ্য সেবা দেওয়াকে বোঝানো হয়েছে এবং এটিকে নিম্নে উল্লিখিত সাতটি প্রধান ভাগে বিভক্ত করা হয়েছে:

(১) টেলি-কোলাবরেশন, যা বলতে রোগীর কাছে ও দূরে অবস্থানরত পেশাদার স্বাস্থ্য কর্মীদের মধ্যে চিকিৎসার উদ্দেশ্যে (রেফারেল, একসাথে রোগ নির্ণয়, তত্ত্বাবধান ও পর্যালোচনা) সুবিধা অনুযায়ী যেকোনো ডিভাইস বা মোবাইলের মাধ্যমে যোগাযোগকে বোঝায়। এই প্রক্রিয়ার মূল বৈশিষ্ট্য হলো এর দুই প্রান্তেই পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মীরা উপস্থিত থাকেন এবং রোগী এই প্রক্রিয়ায় যুক্ত থাকতেও পারেন বা নাও থাকতে পারেন, যেমন রেডিওলজিস্ট স্বাস্থ্যকর্মীর যোগাযোগ ও জুনিয়র কনসালটেন্টের সাথে রোগীর যোগাযোগ। দূর থেকে বিশেষজ্ঞদের পরামর্শের জন্য বিভিন্ন উপায়ে টেলি-কোলাবরেশন ব্যবহৃত হয়, যেমন বর্তমানে টেলি-রেডিওলজি ও টেলি-প্যাথোলজি ইত্যাদির ব্যবহার।

(২) টেলি-ট্রিটমেন্ট, যা বলতে সরাসরি স্বাস্থ্যসেবার (মাত্রা নির্ণয়, অতীত অবস্থা, পরীক্ষা, রোগনির্ণয় ও চিকিৎসা) উদ্দেশ্যে ভিন্ন ভিন্ন জায়গায় অবস্থানরত পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মী ও রোগী/সেবাদাতার মধ্যে যোগাযোগকে বোঝায়। এর মূল বৈশিষ্ট্য হলো রোগী বা সেবাদাতা

সরাসরি একপ্রান্তে যুক্ত থাকেন এবং এতে পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মীর সাথে রোগীর যোগাযোগ ঘটে। দূরবর্তী স্থান থেকে প্রাথমিক ও নানা ধরনের বিশেষজ্ঞ সেবা দেওয়ার জন্য টেলি-ট্রিটমেন্ট ব্যবহার করা হয়।

(৩) টেলি-মনিটরিং, যা বলতে দূরবর্তী স্থান থেকে সরাসরি রোগী বা সেবাদাতার মাধ্যমে বায়োমেডিকেল ও অন্যান্য বিষয়ের তথ্য সংগ্রহ করাকে বোঝায়। এই তথ্য প্রশিক্ষিত স্বাস্থ্যকর্মীরা গুরুত্বপূর্ণ লক্ষণ পর্যবেক্ষণ ও ঘরে থেকে চিকিৎসা দেওয়ার জন্য ব্যবহার করে থাকেন। উচ্চ রক্তচাপ, ডায়াবেটিস (রক্তের গ্লুকোজ), হৃৎপিণ্ডের ধমনীর রোগ (ওজন, ইসিজি) ইত্যাদি নিয়ন্ত্রণে টেলি-মনিটরিং প্রয়োগ হয়। এর মূল বৈশিষ্ট্য হলো একজন পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মী বা স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান একপ্রান্তে যুক্ত থাকবেন। এটি নিজ পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থার মতো নয় যেখানে একজন রোগী বা সেবাদাতা তথ্য সংগ্রহ করেন, কিন্তু সেটি বিশ্লেষণ করার জন্য অপর প্রান্তে পেশাদার স্বাস্থ্যকর্মী বা স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠান থাকেন। টেলি-মেডিসিনের আরেকটি বৈশিষ্ট্য হলো এইক্ষেত্রে স্বাস্থ্যকর্মী ও রোগীর মধ্যে যোগাযোগের প্রয়োজন পড়েনা। তবে রোগীর চিকিৎসার জন্য স্বাস্থ্যসেবা প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব দায়বদ্ধতা থাকে।

(৪) টেলি-সাপোর্ট, যা বলতে রোগী বা সেবাদাতাকে অনলাইন সার্ভিসের মাধ্যমে চিকিৎসা ব্যতীত অন্য কোনো উদ্দেশ্যে (শিক্ষা, পরিচালনা, চিকিৎসা ও স্বাস্থ্য সম্বন্ধীয় তথ্য) সাহায্য করাকে বোঝায়। এই পদ্ধতিতে দূরবর্তী স্থানের স্বাস্থ্যকর্মীদেরকে স্বাস্থ্যশিক্ষা দেওয়াও নির্দিষ্ট গুপের জন্য চিকিৎসা বিষয়ক সেমিনার আয়োজন করা হয়। ইন্টারনেট ও ওয়ারলেস ডিভাইস দিয়ে গ্রাহকদেরকে সহযোগিতার জন্য বিশেষ স্বাস্থ্যতথ্য দেওয়ার পাশাপাশি এতে অনলাইনে সরাসরি আলোচনার ব্যবস্থা থাকে।

(৫) টেলি-ডায়াগনস্টিক, যা বলতে শুধু সেই প্রক্রিয়াকে বোঝায় না যাতে টেলি-রেডিওলজির মাধ্যমে রেডিওলজির ছবি একজন বিশেষজ্ঞের কাছে বিশ্লেষণ ও রোগ নির্ণয়ের জন্য প্রেরণ করা হয়। এটি বলতে দূর থেকে রোগীর অবস্থা পর্যবেক্ষণ করাকেও বোঝানো হয়। যেমন হোম টেলিহেলথের মাধ্যমে কোনো ডিভাইস দিয়ে চিকিৎসক, স্বাস্থ্যসেবা সংস্থা বা ডায়াগনস্টিক সেন্টারে তথ্য প্রেরণ করা এই প্রক্রিয়ার অন্তর্ভুক্ত।

(৬) টেলি-ল্যাবরেটরি, যা বলতে বোঝায় প্যাথলজিতে পরীক্ষার জন্য রোগীর রক্ত ও অন্যান্য উপাদানের নমুনা সরাসরি সংগ্রহ করা, সেটি প্রশিক্ষিত ফ্লোবোটমিস্টের কাছে পৌঁছে দেওয়া, ল্যাব রিপোর্ট দূরবর্তী স্থান থেকে রোগী ও তার চিকিৎসকের কাছে প্রেরণ করা এবং সেটি রোগীর হেলথ রেকর্ডে আপলোড করা।

(৭) এআর, ভিআর, মেডিকেলবটস্ (এআই) ও রোবট, সময়ের সাথে উন্নততর হতে থাকা এসব প্রযুক্তিতে কৃত্রিম বুদ্ধিমত্তা, বিগডেটা বিশ্লেষণ, অগমেন্টেড রিয়ালিটি, ভার্চুয়াল রিয়ালিটি, মেশিন লার্নিং ইত্যাদি ব্যবহার করে চিকিৎসকদেরকে পরামর্শ দিতে সাহায্য করা হয়। একজন চিকিৎসক এআর, ভিআর ও অন্যান্য প্রযুক্তি ব্যবহার করে দূর থেকে একজন রোগীর চিকিৎসা করতে পারেন। এই প্রক্রিয়ায় ব্যবহারকারীর তথ্য ও সংক্ষিপ্ত বার্তা ইনপুটের জন্য এনএলপি প্রযুক্তি দিয়ে আইসিডি-১০ সিএম, ‘এসএনওএমইডিসিটি (SNOMEDCT), ‘এলওআইএনসি (LOINC)’ ইত্যাদি ব্যবস্থার সাথে যুক্ত হওয়ার প্রয়োজন হতে পারে। আগামীতে টেলি-রেডিওলজির (যাতে এআইও বিগডেটা অ্যানালিটিক্স দিয়ে ইমেজ/ছবি বিশ্লেষণ করা হয়) মতো টেলি-ডায়াগনোস্টিক্স ব্যবস্থার উন্নততর হবে।

৩. জাতীয় টেলিমেডিসিন নির্দেশিকার রূপকল্প

৩.১ উদ্দেশ্য

একটি শক্তিশালী টেলিহেলথ ইকো-সিস্টেম তৈরি করা যার ফলে নিরাপদ এবং সুরক্ষিত টেলিমেডিসিন প্রযুক্তি বিস্তার লাভ করবে, উদ্ভাবনী টেলিমেডিসিন পরিষেবাগুলো বিবর্তনের পথ তৈরি হবে, নাগরিকরা বিভিন্ন যোগাযোগ মাধ্যম ব্যবহার করে সহজে তাদের চাহিদা এবং পছন্দ অনুযায়ী স্বাস্থ্য পরিষেবা দূর থেকে গ্রহণ করতে সক্ষম হবে এবং সেবাপ্রদানকারীও পেশাদার স্বাস্থ্য কর্মীরা উন্নতমানের স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান ও ডিজিটাল সরঞ্জামাদি দ্বারা সজ্জিত হবে।

৩.২ ভিশন

টেলিহেলথ ইকোসিস্টেম বিনির্মাণ ত্বরান্বিত করে স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণকারীদের নিজস্ব অর্থায়ন (ওওপি) ব্যয়হাস এবং যন্ত্রণা লাঘব করে দেশের প্রতিটি কোণায় অবস্থানরত নাগরিকদের কাছে স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছে দেয়া এবং বাংলাদেশ তার টেলিহেলথ ইকো-সিস্টেমকে বিশ্বদরবারে তুলে ধরার চেষ্টা করছে।

৩.৩ মিশন

বহুসেবা প্রদানকারী সমন্বিত পরিবেশে একটি নিরাপদ, শক্তিশালী এবং সুরক্ষিত টেলিহেলথ ইকো-সিস্টেম গড়ে তোলা যার দ্বারা বাংলাদেশের অধিকাংশ নাগরিক উপকৃত হবে।

৪. নির্দেশিকার ব্যাপ্তি

টেলিহেলথ নির্দেশিকার লক্ষ্য হলো টেলিমেডিসিনের জন্য একটা নিরাপদ ও সুরক্ষিত পরিবেশ তৈরি করা। বিএমডিসি নিবন্ধিত ডাক্তারগণ টেলিহেলথের মাধ্যমে সেবাদানের সময় সেই একই আইনি প্রক্রিয়ার দ্বারা পরিচালিত হবেন যা সরাসরি চিকিৎসা দেয়ার সময় ছিলেন এবং যে প্রক্রিয়াগুলো বিএমডিসি কর্তৃক প্রণীত। তবে অডিও, ভিডিও, বার্তা, চ্যাট, ই-মেইল এবং ডাটা আদান প্রদান প্রযুক্তি হতে হবে নিরাপদ ও সুরক্ষিত যাতে করে সেবার গুণগত মান নিশ্চিত করা যায়, ভুলের সম্ভাবনা হ্রাস করা যায় এবং রোগীদের ডাক্তার গোপনীয়তা রক্ষা করা যায়। থার্ড পার্টি সিস্টেম, অ্যাপ, ওয়েব এবং প্ল্যাটফর্মগুলো কে লাইসেন্সের আওতায় আনা হবে যেহেতু এগুলো মানুষের জীবনের সঙ্গে সম্পর্কিত প্রযুক্তি পরিচালনা বা তার বিকাশ সাধন করছে। প্রযুক্তি প্রতিনিয়ত বিকশিত হচ্ছে, অ্যাপের সঙ্গে সংযুক্ত হচ্ছে টেলিফার্মেসি যা ই-কমার্সের অন্তর্ভুক্ত; কেবলমাত্র থার্ডপার্টি ফার্মেসি অ্যাপগুলোই টেলিমেডিসিন অ্যাপে চিকিৎসা-সামগ্রীর বাজারকে আত্মীকরণ করছেন, টেলি-মনিটরিং অ্যাপগুলো স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত তথ্য সংগ্রহের জন্য আইওটি (ইন্টারনেট অফ থিংস) ডিভাইস এবং পরিধানযোগ্য যন্ত্রগুলোকে ব্যবহার করছে যা টেলিমেডিসিনের বিস্তৃত আওতায় পড়ে।

টেলিহেলথ নির্দেশিকাটি জাতীয় আইসিটি নীতি, বাংলাদেশ ন্যাশনাল ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি ২০২৩-২০২৮ এবং দ্য বিএমডিসি অ্যাক্ট, ২০১০ অনুসারে প্রকাশিত হবে। এই নির্দেশিকাগুলো এমনভাবে সাজানো হয়েছে যাতে নিবন্ধিত চিকিৎসকগণ সকলের কাছে কার্যকরভাবে স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছাতে টেলিহেলথকে সহায়ক হাতিয়ার হিসেবে ব্যবহার করতে সক্ষম হন এবং স্বাস্থ্যসেবা প্রাপ্তিতে সকলে সমান সুযোগ পায়। থার্ডপার্টি অ্যাপ, প্ল্যাটফর্ম, টেলিমেডিসিন এবং টেলিহেলথ সিস্টেমগুলো বাংলাদেশে টেলিহেলথ ইকো-সিস্টেমে গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করতে যাচ্ছে। নির্দেশিকা গুলো ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি ২০২৩-২০২৮ কে সংযুক্ত করে, বিশেষ করে ন্যাশনাল ডিজিটাল হেলথ ইনফরমেশন এক্সচেঞ্জ (এনডিএইচআইই) এর সাথে সংযুক্তি, শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডে (এসইএইচআর) এনডিএইচএ-তে প্রদত্ত নিয়ম অনুসারে ডাটা আদান-প্রদান, সেই সঙ্গে টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে রোগীদের পরামর্শ দেয়ার ব্যাপারে নিয়ম এবং মানদণ্ডের একটি রূপরেখা প্রদান করে।

সংক্ষেপে এই নির্দেশিকাগুলো নিম্নলিখিত ক্ষেত্রগুলোর জন্য প্রযোজ্য:

- ক. টেলিমেডিসিন/টেলিহেলথ প্রযুক্তি ব্যবহার করে দূর থেকে রোগীদের চিকিৎসা সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকবৃন্দ।
- খ. এক চিকিৎসক কর্তৃক অন্য চিকিৎসকের সঙ্গে পেশাদার পরামর্শ এবং পারস্পরিক সহযোগিতা।
- গ. টেলিমেডিসিন অ্যাপ, ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন, বিভিন্ন ধরনের বট (BOT), রিমোট কনসালটেশন প্রদানকারী অনসাইট টেলিমেডিসিন সুবিধা, যার মাধ্যমে বিদেশি বিশেষজ্ঞের দ্বারা সেকেন্ড অপিনিয়ন তথা পুনঃমতামত গ্রহণ অন্তর্ভুক্ত, ইত্যাদির জন্য লাইসেন্স প্রদান।
- ঘ. টেলিহেলথ প্রযুক্তি দ্বারা রেডিওলজি ও ইমেজিং ডেটা এবং ল্যাব রিপোর্ট সহ শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডে ডেটা প্রেরণ এবং ডেটা রিট্রিভাল।
- ঙ. টেলিমেডিসিন-মার্কেট প্লেস তৈরী।
- চ. আইওটি, মোবাইল ফোন ইত্যাদি ব্যবহার করে রোগীদের টেলি-মনিটরিং করা।
- ছ. টেলি-রেডিয়োলজি, টেলি-ডায়াগনস্টিক এবং টেলি-গ্যাজেট ইত্যাদির ক্ষেত্রে।
- জ. টেলিমেডিসিন সেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর লাইসেন্স প্রদান।
- ঝ. দেশি-বিদেশি হাসপাতাল এবং ফলো-আপ পরিষেবা প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান কর্তৃক পরিচালিত ভার্চুয়াল ও বহিঃবিভাগ পরামর্শসেবা।
- ঞ. টেলিমেডিসিন এবং টেলিহেলথের দ্বারা নানাবিধ স্বাস্থ্যসেবার মূল্য তালিকা।
- ট. নানা ধরনের পরিষেবা এবং টেলি-গ্যাজেটের মান এবং ইন্টার অপারেবিলিটি।
- ঠ. টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থা এবং স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীগণ।

ড. টেলিমেডিসিন পরিষেবাগুলির জন্য চিকিৎসা-সেবার মানদণ্ড।

৫. পরিচালনা নীতি

১. বাংলাদেশে কার্যকরী টেলিহেলথ ইকো-সিস্টেমের জন্য একটি নিরাপদ এবং সুরক্ষিত পরিবেশ তৈরি করার লক্ষ্যে সরকার শক্তিশালী নেতৃত্ব এবং সুশাসননীতি প্রতিষ্ঠা করা।
২. একটি সুশৃঙ্খল পরিবেশে এবং স্বাস্থ্যসেবা প্রাপ্তিতে সহজে প্রবেশগম্যতা বর্ধিতকরনে, জনবলের ঘাটতি কমানো এবং স্বাস্থ্য ব্যয় কমিয়ে আনার লক্ষ্যে লাইসেন্সিং ব্যবস্থাকে এমনভাবে সাজানো যাতে টেলিহেলথ ব্যবস্থাকে স্বাস্থ্যসেবা প্রদান ব্যবস্থার মূলধারার সাথে সংযুক্ত করা যায়।
৩. এই টেলিহেলথ নির্দেশিকা ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজিতে গুরুত্ব প্রদানকৃত দেশের সক্ষমতা বিকাশের নীতিকে অনুসরণ করে প্রণয়ন করা হয়েছে, যেন সরকারি ও বেসরকারি উভয় সেক্টর একত্রিত হয়ে সবার জন্য লাভজনক একটি পরিবেশ তৈরির মাধ্যমে এমন সব সুবিধার জন্ম দেয় যা বাংলাদেশের নাগরিকদের জন্য সর্বোত্তম।
৪. স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে ডিজিটাল প্রযুক্তির উন্মুক্ত উদ্ভাবনের সুযোগ সৃষ্টি করার লক্ষ্যে বিভিন্ন পর্যায়ে সরকারি-বেসরকারি অংশীদারিত্ব প্রতিষ্ঠা; সরকার, সহযোগী অংশীদার এবং স্টেকহোল্ডারদের মাঝে সমন্বয় এবং সহযোগিতাকে অগ্রাধিকার দেয়া হয়েছে।
৫. ক্রমবর্ধমান জনস্বাস্থ্য সেবা চাহিদার সঙ্গে সামঞ্জস্য রেখে রোগীদের তথ্য অধিকার, তথ্যের গুণগত মান ও অখণ্ডতা, নিরাপত্তা, গোপনীয়তা এবং প্রাইভেসি নিশ্চিতকরণ।
৬. ব্যক্তিগত ডিভাইসে সংরক্ষিত ব্যক্তিগত তথ্যের গোপনীয়তা এবং নিরাপত্তা নিশ্চিত করা হবে, কোনো অ্যাপ কিংবা অন্যান্য টেলিহেলথ প্রযুক্তি ব্যবহারকারী ডিভাইস থেকে অপ্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ করতে পারবেনা। যে সব তথ্য প্রয়োজনীয় এবং অ্যাপস, ওয়েব, ভয়েস, বার্তা কিংবা অন্য কোনো উপায়ে সংগ্রহ করা হয়েছে তা কোনোভাবে বিনিময় করা যাবেনা। তথ্য সংরক্ষণ এবং প্রেরণের সবধাপে নিরাপত্তা এবং গোপনীয়তা বজায় রাখতে হবে। স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত তথ্য বাংলাদেশের ভূখণ্ডের মধ্যে রাষ্ট্রীয় এখতিয়ারের মাঝে অবশ্যই থাকতে হবে। সাইবার নিরাপত্তাকে অগ্রাধিকার দেয়া হবে।
৭. সর্বাপ্রাে মোবাইল নীতিটিকে গুরুত্ব দেয়া হবে যাতে করে সবাইকে, সবখানে, সবসময় সেবা প্রদান নিশ্চিত করা যায়।
৮. আন্তর্জাতিকভাবে সহজলভ্য এবং বিডিএইচএ-কর্তৃক গৃহীত ও সুপারিশকৃত মানদণ্ডগুলি টেলি-হেলথ ব্যবস্থা বা অ্যাপ্লিকেশনগুলোকে অবশ্যই গ্রহণ করা হবে। সমস্ত সিস্টেম জাতীয় টেলিমেডিসিন নির্দেশিকা ২০২৩ কিংবা তদপরর্বর্তী নির্দেশিকা মেনে পরিচালিত হতে হবে।
৯. টেলিহেলথ প্রযুক্তি ব্যবহারকারীদের জন্য সহজ, সাশ্রয়ী হতে হবে যাতে করে সামাজিক অন্তর্ভুক্তি বৃদ্ধি করা যায়।
১০. বিদেশি ক্লাউড হোস্টিং ব্যবহার নিষিদ্ধ হবে যদি না ক্লাউড সিস্টেমের পর্যাপ্ত ক্ষমতা ও কম্পিউটিং-শক্তির অন্তত একটি ডাটাসেন্টার বাংলাদেশে থাকে এবং হোস্টিং কোম্পানিটি যাচাইযোগ্য পদ্ধতিতে নিশ্চিত করবে যে বাংলাদেশের স্বাস্থ্য সেবা সংশ্লিষ্ট বা কোনো বাংলাদেশি রোগীর তথ্য কোনো বিদেশি সরকার কিংবা সংস্থার সঙ্গে বিনিময় করা হবে না এবং বাংলাদেশের ভৌগলিক সীমানার বাইরে নেয়া হবেনা এই নীতি বাংলাদেশী ক্লাউড সেবার ক্ষেত্রেও সমভাবে প্রযোজ্য হবে।
১১. টেলি-গ্যাজেটগুলো মানব স্বাস্থ্য সুরক্ষা মানদণ্ড এবং তথ্য নিরাপত্তা মানদণ্ডের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।
১২. এই নির্দেশিকা গুলোর পাশাপাশি, নিবন্ধিত মেডিক্যাল সেবাদানকারীগণ টেলিহেলথ অনুশীলনের সময় বিদ্যমান সব আইন, বিধি এবং প্রবিধান ও বিএমডিসি-এর আইনানুগ নির্দেশাবলী প্রযোজ্য বিষয়ে মেনে চলবেন।
১৩. টেলিমেডিসিন পরিষেবার সঙ্গে জড়িত বাংলাদেশি কিংবা বাংলাদেশের অভ্যন্তরে থাকা সেবিকা এবং অন্যান্য সহযোগী স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের অবশ্যই সংশ্লিষ্ট নিয়ন্ত্রক এবং লাইসেন্স প্রদানকারী সংস্থার অধীনে নিবন্ধিত এবং লাইসেন্সধারী হতে হবে; এবং তাদেরকে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে বিদ্যমান সব আইন, বিধি এবং প্রবিধান মেনে চলতে হবে।
১৪. টেলিহেলথ প্রচলিত চিকিৎসা ব্যবস্থার বিকল্প নয় বরং পরিপূরক হিসেবে কাজ করবে।

৬. কৌশলগত কার্যক্রম এবং নির্দেশিকা নীতি:

বাংলাদেশ ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি ২০২৩-২০২৮ (ডিএইচএস) আটটি বিল্ডিং ব্লকের ওপর রচিত হয়েছে। ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজির দিক নির্দেশনাগুলো বাস্তবায়নের জন্য, টেলিহেলথ নির্দেশিকা একটি হাতিয়ার হিসেবে ব্যবহৃত হবে। তাই ডিএইচএসের মতো একই ভিত্তির ওপর তা নির্মিত হয়েছে যাতে ডিএইচএসের সঙ্গে তা একীভূত হতে পারে। পর্যায়ক্রমে আটটি বিল্ডিং ব্লকের প্রত্যেকটির কার্যক্রম, ক্রিয়াকলাপ এবং প্রতিটি ভিত্তির নির্দিষ্ট নির্দেশিকা নিচের সারণিতে দেওয়া হলো।

ক. নেতৃত্ব এবং প্রশাসন		
কার্যক্রম	ক্রিয়াকলাপ এবং সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা	দায়িত্বপ্রাপ্তসংস্থা
১. টেলিহেলথের জন্য শক্তিশালী নেতৃত্ব এবং প্রশাসনিক ব্যবস্থা তৈরী করা	<p>১.১ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের অধীনে টেলিহেলথ প্রশাসন এবং নিবন্ধন ব্যবস্থা প্রতিষ্ঠা করা হবে।</p> <p>১.২ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক প্রণীত টেলিহেলথ গাইডলাইন সমূহের অধীনে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর টেলিহেলথ ইকোসিস্টেম পরিচালনার ব্যবস্থা করবে।</p> <p>১.৩ টেলিহেলথ প্রশাসনের আশু প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা করে সরকার তিন সদস্য বিশিষ্ট টেলিহেলথ পরিচালনা পরিষদ গঠন করবে, যেখানে পরিচালক, হাসপাতাল ও ক্লিনিকসমূহ পরিষদের একজন সদস্য এবং পরিচালক, এমআইএস ও লাইন-ডিরেক্টর, এইচআইএস অ্যান্ড ই-হেলথ এর আরেকজন সদস্য থাকবেন।</p> <p>১.৪ ভূমিকা ও দায়িত্ব</p> <p>ক. পরিচালক, এমআইএস ও লাইন-ডিরেক্টর, এইচআইএস অ্যান্ড ই-হেলথ, যে-সব টেলিহেলথ পরিষেবা নিবন্ধিত হবে সে সবার তথ্য প্রযুক্তি সংক্রান্ত অনুমোদন প্রদানের জন্য দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন। সংক্ষেপে: নিবন্ধনের প্রযুক্তিগত ছাড়পত্র প্রদান করবেন।</p> <p>খ. যেসব টেলিহেলথ পরিষেবা নিবন্ধিত হবে সেগুলোর চিকিৎসা বিজ্ঞান বিষয়ক ও রোগীর সেবা প্রদান সংক্রান্ত বিষয় সমূহ অনুমোদনের জন্য পরিচালক, হাসপাতাল ও ক্লিনিকসমূহ দায়িত্বপ্রাপ্ত থাকবেন এবং তিনি কাউন্সিল এর উপর অর্পিত কার্যাবলী সম্পাদনে সাচিবিক সহায়তা প্রদান করবেন।</p> <p>১.৫ কাউন্সিল পরিচালনা</p> <p>ক. মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর এর নেতৃত্বে কাউন্সিল পরিচালিত হবে এবং কাউন্সিলের সভা দ্বারা নির্ধারিত কার্যপদ্ধতি অনুসারে কার্যক্রম পরিচালনা করবেন।</p> <p>খ. কাউন্সিল টেলিহেলথ পরিষেবার মূল্যমান লক্ষ্য রাখবে যাতে টেলিহেলথ সেবা দুর্গম এলাকার জনগোষ্ঠী এবং দারিদ্র্য স্তরের নিচে বসবাসকারীদের নাগালের মধ্যে থাকে।</p>	স্বাস্থ্যসেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
২. টেলিমেডিসিন পরিষেবা নিবন্ধনের জন্য ক্লিনিকাল স্ট্যান্ডার্ড	<p>২.১ ক্লিনিক্যাল সেবার মান</p> <p>ক. রোগী অথবা পরিচর্যাকারীদের পাশাপাশি এ সেবা কার্যক্রমে জড়িত অন্যান্য স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী পেশাজীবীদের ভূমিকা ও দায়িত্ব নির্ধারণ করার জন্য সব ধরনের টেলিহেলথ কার্যক্রমের ক্ষেত্রে “ডিউটি অফ কেয়ার” তথা পরিচর্যার দায়দায়িত্ব সুনির্দিষ্ট করা থাকবে।</p> <p>খ. যে কোনো টেলিমেডিসিন পরিষেবা অবশ্যই একটি কাঠামো ভিত্তিক এবং সুসংগঠিত পদ্ধতির অংশ হিসাবে সম্পাদন করতে হবে এবং এই পদ্ধতিতে সম্পাদিত</p>	নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ এবং অনসাইট টিএমসি সংগঠক

	<p>সেবার সামগ্রিক মান, টেলিমেডিসিন জড়িত নয় এমন পরিষেবার তুলনায় কম হতে পারবেনা।</p> <p>গ. একজন রোগীর টেলিমেডিসিন পরিষেবা শুরু করার পূর্বে, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই সন্তুষ্ট হতে হবে যে, রোগী টেলিমেডিসিন পরিষেবার জন্য উপযুক্ত এবং টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে প্রদত্ত সেবার মান, নির্দিষ্ট প্রেক্ষাপট বিবেচনায় যুক্তিসংগত।</p> <p>ঘ. পেশাদার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের প্রযুক্তি এবং সরঞ্জাম ব্যবহারে এবং টেলিমেডিসিন কার্যক্রমের জন্য প্রয়োজনীয় সঠিক আচরণ এবং যোগাযোগ দক্ষতা যথাযথ থাকতে হবে।</p> <p>ঙ. যদি প্রায়োগিক এবং পরিবেশগত সীমাবদ্ধতার কারণে, টেলিমেডিসিন পরামর্শের মান প্রভাবিত হয়, এবং ন্যূনতম মানদণ্ড বজায় রাখা না যায়, পরামর্শ প্রদান স্থগিত করতে হবে এবং রিসিডিউলিং এর ব্যবস্থা করতে হবে।</p> <p>চ. টেলিমেডিসিনের সাথে জড়িত কর্মীদের উপযুক্ত প্রোটোকল, প্রযুক্তি, সরঞ্জাম, আচরণ এবং পারস্পরিক যোগাযোগ সম্পর্কে প্রশিক্ষিত করার জন্য সেবা সংস্থাগুলির বিশেষ প্রশিক্ষণ কর্মসূচি থাকতে হবে।</p> <p>ছ. একজন রোগী টেলিমেডিসিন সেবা গ্রহণ করার জন্য উপযুক্ত কিনা তা স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী বিবেচনায় নিতে হবে।</p> <p>জ. টেলিমেডিসিন সেবা কার্যক্রমে জড়িত করার পূর্বে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী এবং স্বাস্থ্যসেবা গ্রহীতাগণকে টেলিমেডিসিন সংক্রান্ত পদ্ধতির সাথে অবশ্যই পরিচিত করতে হবে।</p> <p>ঝ. স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী সংস্থাসমূহকে, অবশ্যই রোগী, পরিচর্যাকারী এবং পেশাদার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের কাছ থেকে নিয়মিত মতামত গ্রহণের ব্যবস্থা রাখতে হবে যেন টেলিমেডিসিন সেবার মানকে পরিমার্জন এবং উন্নত করা যায়।</p> <p>২.২ গোপনীয়তা,বিশ্বস্ততা এবং সজ্ঞান সম্মতি</p> <p>ক. স্বাস্থ্যসেবা প্রদান সংস্থা গুলি রোগীর তথ্য এবং নথিসমূহের গোপনীয়তা অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে এবং রোগীর তথ্য ও নথিগুলি সুরক্ষিত রাখার জন্য গোপনীয়তার প্রতিষ্ঠিত নীতি থাকতে হবে। রোগীর স্বাস্থ্যসেবা তথ্য সুরক্ষিত আছে তা নিশ্চিত করতে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের অবশ্যই বিদ্যমান আইন ও প্রবিধান মেনে চলতে হবে।</p> <p>খ. নির্দিষ্ট স্বাস্থ্যসেবা কার্যক্রমের ক্ষেত্রে প্রযোজ্য আদর্শ আচরণ বিধি অনুসরণ করে যে কোনো ধরনের পরিষেবা কিংবা কার্যক্রম শুরু করার পূর্বে, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের সেবা গ্রহণকারীকে প্রয়োজনীয় সকল বিষয় অবহিত করণের পর সজ্ঞান সম্মতি নিতে হবে (যা উহ্য কিংবা প্রকাশিত হতে পারে)।</p> <p>গ. যেকোনো ধরনের টেলিমেডিসিন কার্যক্রম শুরু করার পূর্বে, উপযুক্ততা অনুসারে, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীকে সংশ্লিষ্ট রোগী এবং পরিচর্যাকারীদের সঙ্গে প্রাসঙ্গিক তথ্য বিনিময় করতে হবে।</p> <p>২.৩ স্বাস্থ্য জনবল এবং কর্মক্ষেত্র</p> <p>ক. টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানকারী স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাসমূহকে প্রয়োজনের ভিত্তিতে যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত কর্মীদের সঠিক সরবরাহ নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>খ. নিরাপদ টেলিমেডিসিন সেবা প্রদানের জন্য সেবা প্রদানকারী সংস্থাসমূহের অবশ্যই নির্দিষ্টনীতি এবং পদ্ধতি থাকতে হবে যাতে টেলিমেডিসিনের সাথে জড়িত কর্মীদের নিরাপদে টেলিমেডিসিন অনুশীলন করার জন্য প্রয়োজনীয় যোগ্যতা এবং দক্ষতা থাকে।</p>	
--	---	--

	<p>গ. টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাসমূহকে কার্যক্রম শুরুর পূর্বেই নিশ্চিত করতে হবে যে কর্মক্ষেত্রটি টেলিমেডিসিনের জন্য প্রস্তুত।</p> <p>ঘ. স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাসমূহকে টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানের সাথে জড়িতদের জবাবদিহিতা নিশ্চিত করতে তাদের ভূমিকা এবং দায়দায়িত্ব স্পষ্টভাবে সংজ্ঞায়িত করে তাদের জবাবদিহিতার পরিধি সুচিহ্নিত করবে।</p> <p>২.৪ প্রাতিষ্ঠানিক জবাবদিহিতা</p> <p>ক. রোগীর তথ্যের গোপনীয়তা রক্ষা করার জন্য টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থার অবশ্যই নীতি এবং পদ্ধতি থাকবে। টেলিমেডিসিন সুরক্ষানীতি এবং পদ্ধতিগুলি যখনই সম্ভব ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডের জন্য প্রণীত অনুরূপ নীতির সাথে সমন্বয় করতে হবে।</p> <p>খ. টেলিমেডিসিন কর্মসূচির মধ্যে বিদ্যমান ঝুঁকিগুলোকে নিরসনের জন্য, টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানকারী স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাসমূহের পদক্ষেপ নিতে হবে; সেই সঙ্গে তাদের ঝুঁকি-ব্যবস্থাপনার নির্দিষ্ট পরিকল্পনা নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>গ. যেখানে প্রাসঙ্গিক, সেখানে স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাসমূহ আন্তঃ-এখতিয়ারমূলক পরিষেবাগুলিকে পরিচালনা করার জন্য নীতি এবং পদ্ধতি থাকতে হবে, যা হবে সাংস্কৃতিক পার্থক্য এবং প্রত্যাশা, ভৌগোলিক এবং সময়-অঞ্চলের পার্থক্য, দায়সংক্রান্ত বিমা, প্রযুক্তিগত অবকাঠামোর আন্তঃসংযোগ ও সামঞ্জস্যতা এবং অন্যান্য প্রাসঙ্গিক সমস্যাগুলিকে আমলে নিতে হবে।</p> <p>ঘ. স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাসমূহকে অবশ্যই তাদের নিরাপত্তা পদ্ধতি এবং প্রোটোকলগুলি টেলিমেডিসিন পরিষেবা গুলিতে প্রয়োগ করতে হবে প্রয়োজ্যতা অনুসারে এবং নিশ্চিত করতে হবে যে টেলিমেডিসিনের ব্যবহার রোগীর নিরাপত্তাকে ঝুঁকির মাঝে ফেলবে না।</p> <p>ঙ. টেলিমেডিসিন প্রদানকারী স্বাস্থ্যসেবা সংস্থা সমূহ হতে একটি ক্রমাগত এবং চলমান মান উন্নয়ন কর্মসূচি বাস্তবায়ন করতে হবে এবং টেলিমেডিসিন পরিষেবাগুলির মান ক্রমাগত পর্যবেক্ষণ করতে হবে।</p> <p>চ. টেলিমেডিসিন পরিষেবা গুলিকে, যতটা সম্ভব, বিদ্যমান স্বাস্থ্য পরিষেবা গুলির পাশাপাশি বিদ্যমান প্রশাসনিক নীতি, নির্দেশিকা এবং পদ্ধতিগুলির সাথে সমন্বিত করতে হবে।</p> <p>ছ. একাধিক টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদান করে এমন স্বাস্থ্য সেবা সংস্থাসমূহের এমন পদ্ধতি থাকতে হবে যাতে করে টেলিমেডিসিন পরিষেবা গুলোর মধ্যে সমন্বয় সাধন হয়, যার মধ্যে যন্ত্রপাতি এবং স্থানের ব্যবস্থাপনা ও অন্তর্ভুক্ত থাকবে।</p> <p>জ. যখন দুই কিংবা ততোধিক স্বাস্থ্য সেবা প্রদান কারী সংস্থা টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানের সঙ্গে জড়িত হয়, তখন সেই স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাগুলোর মাঝে চুক্তি থাকতে হবে যার মাঝে তথ্য প্রস্তুত, প্রদান, গ্রহণ, পারস্পরিক দায়িত্ব এবং দায় শনাক্ত ও ব্যবস্থাপনার বিস্তারিত বর্ণনা থাকবে।</p>	
<p>৩. টেলিহেলথ পদ্ধতি এবং প্রযুক্তির জন্য নিবন্ধন ব্যবস্থা</p>	<p>৩.১ অনসাইট টেলিহেলথ কেন্দ্রের নিবন্ধন</p> <p>৩.১.১ অনসাইট টিমসির জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকাবলী</p> <p>ক. স্থানটিকে নিরাপদ, নিরুপদ্রব, নারী, শিশু, কিশোর-কিশোরী এবং প্রতিবন্ধী-বান্ধব হতে হবে।</p> <p>খ. স্থানটিকে অগ্নিনিরাপত্তা নীতি এবং বাংলাদেশ বিল্ডিং কোড মেনে চলতে হবে।</p> <p>গ. রোগীদের তথ্যের গোপনীয়তা এবং প্রাইভেসি নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>ঘ. টিএমসিটি নিবন্ধিত চিকিৎসক কিংবা দস্ত-চিকিৎসক দ্বারা পরিচালিত হতে হবে। নিবন্ধিত সেবিকা কিংবা মিডওয়াইফ অথবা অন্য কোনো পেশাদার স্বাস্থ্যসেবা</p>	<p>নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ এবং অনসাইট টিএমসি সংগঠক</p>

	<p>প্রদানকারী, যিনি স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক অনুমতি প্রাপ্ত, টিএমসিতে রোগীকে এবং টেলিহেলথ সেবা প্রদানকারীকে সাহায্য করতে পারবেন।</p> <p>ঙ. দূরবর্তী টেলিমেডিসিন সেবাদানকারীকে বিএমডিসি নিবন্ধিত চিকিৎসক হতে হবে।</p> <p>চ. আন্তঃসীমান্তের ক্ষেত্রে, বিদেশি চিকিৎসকদের বাংলাদেশে চিকিৎসা প্রদানের আইনানুগ অনুমোদন থাকতে হবে।</p> <p>ছ. টিএমসিতে অবশ্যই একটি এইচএমআইএস থাকতে হবে যাতে ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড থাকবে এবং যা নিশ্চিত করবে যে চিকিৎসক চিকিৎসা প্রদানের আগে রোগী সংক্রান্ত যথেষ্ট তথ্য পেতে পারেন।</p> <p>জ. অনসাইট পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই রোগীর কাছ থেকে টেলিমেডিসিনের জন্য বৈধ সজ্ঞান সম্মতি পাওয়া নিশ্চিত করতে হবে।</p> <p>ঝ. টিএমসিকে অবশ্যই চিকিৎসকের পরিচয় ও যোগ্যতা নিশ্চিত করতে হবে এবং চিকিৎসকের পরিচয়, যোগ্যতা এবং তিনি কোথা থেকে পরিষেবা প্রদান করছেন তা রোগীকে জানাতে হবে।</p> <p>ঞ. টিএমসিতে অবশ্যই একটি বিশ্বাস যোগ্য সিস্টেম এর ব্যবস্থা থাকতে হবে যার সাহায্যে রোগীর, দূর থেকে সেবা প্রদানকারী চিকিৎসক এবং অপারেটরদের পরিচয় নিশ্চিত করা যায়।</p> <p>ট. সেবা গ্রহণকারীকে টেলিহেলথ পদ্ধতির সীমাবদ্ধতা গুলো সঠিকভাবে জানাতে হবে।</p> <p>ঠ. টেলিমেডিসিনের নথিগুলোকে সংরক্ষণ করতে হবে। স্বাস্থ্য এবং পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের নিয়ম মেনে তথ্যগুলোকে হেলথ ইনফরমেশন এক্সচেঞ্জের মাধ্যমে শেয়ারড ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ডে আপলোড করতে হবে।</p> <p>ড. অনসাইট টিএমসিগুলি পরিচালনা করার জন্য স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় কর্তৃক নির্ধারিত উপযুক্ত কর্তৃপক্ষের নিকট হতে লাইসেন্স গ্রহণ করতে হবে।</p> <p>৩.২ টেলিহেলথ পরিষেবা কার্যক্রমের জন্য অ্যাপ্লিকেশনের নিবন্ধন</p> <p>৩.২.১ টেলিহেলথ ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনের জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা</p> <p>ক. যেসব ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন ক্লিনিক্যাল সেবা এবং স্বাস্থ্য-শিক্ষা প্রদান করে তারা এই শ্রেণিতে পড়বে।</p> <p>খ. ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনটিকে অবশ্যই রোগী এবং শিক্ষার্থীদের তথ্যের প্রাইভেসি এবং গোপনীয়তা নিশ্চিত করতে হবে; সাইবার নিরাপত্তা নিশ্চিত করার সামর্থ্য লাইসেন্সিং বিবেচনার একটি অন্যতম বিষয় হবে।</p> <p>গ. ওয়েব প্রযুক্তিতে এমন অন্তর্নিহিত ব্যবস্থা থাকতে হবে যাতে সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের পরিচয় নিশ্চিত করা যায়।</p> <p>ঘ. ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনটিতে যে সমস্ত কন্টেন্ট প্রদান করা হবে, তা চিকিৎসা-বিজ্ঞান সমর্থিত হতে হবে।</p> <p>ঙ. প্রযুক্তির মসৃণ ও সুরক্ষিত ব্যবহারের জন্য ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনটির পরিচালনাকারী দায়বদ্ধ থাকবেন। ক্লিনিক্যাল পরিষেবা প্রদানকারী চিকিৎসকবৃন্দ ওয়েব প্রযুক্তির মাধ্যমে প্রদত্ত চিকিৎসা এবং ক্লিনিক্যাল পরামর্শ বা প্রেসক্রিপশনের জন্য সরাসরি দায়বদ্ধ থাকবেন।</p> <p>চ. সরকার পরিচালিত টেলিহেলথ ‘মার্কেটপ্লেস’এর সঙ্গে সমন্বিত ওয়েব অ্যাপ্লিকেশনের নিবন্ধনের প্রয়োজন হবেনা। তবে স্বাধীনভাবে ওয়েব ভিত্তিক পরিষেবা প্রদানকারীদেরকে সরকারি নীতিমালা অনুসারে নিবন্ধন করতে হবে।</p>	
--	---	--

ছ. একমাত্র বিএমডিসি নিবন্ধিত চিকিৎসকই টেলিহেলথ ক্লিনিক্যাল সার্ভিস দিতে পারবেন; পুষ্টি এবং খাদ্য-সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান করতে পারবেন স্নাতক ডিগ্রিধারী পুষ্টিবিদ। অ্যাপের মাধ্যমে মানসিক স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত পরামর্শ দিতে পারবেন শুধুমাত্র নিবন্ধিত পেশাদারগণ।

৩.৩ টেলিহেলথ মোবাইল অ্যাপ

৩.৩.১ টেলিহেলথ মোবাইল অ্যাপের জন্য সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা

ক. জাতীয় টেলিমেডিসিন ‘মার্কেট প্লেসে’ একীভূত হওয়ার অনুমতি-প্রাপ্ত টেলিহেলথ মোবাইল অ্যাপগুলির নিবন্ধনের প্রয়োজন হবেনা।

খ. স্বাধীনভাবে পরিচালিত টেলিহেলথ অ্যাপগুলোর নিবন্ধন প্রয়োজন হবে।

গ. একমাত্র বিএমডিসি নিবন্ধিত চিকিৎসকই টেলিমেডিসিন ক্লিনিক্যাল সার্ভিস দিতে পারবেন; পুষ্টি এবং খাদ্য-সংক্রান্ত পরামর্শ প্রদান করতে পারবেন স্নাতক ডিগ্রিধারী পুষ্টিবিদ। অ্যাপের মাধ্যমে মানসিক স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত পরামর্শ দিতে পারবেন শুধুমাত্র নিবন্ধিত পেশাদারগণ।

ঘ. অ্যাপে ন্যূনতম মডিউল হিসেবে চিকিৎসক এবং রোগীর পরিচয় নিশ্চিতকরণ ব্যবস্থার পাশাপাশি নিবন্ধন, অ্যাপয়েন্টমেন্ট, প্রেসক্রিপশন ইঞ্জিন, ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ড এবং রোগীদের স্মার্টফোনে ব্যক্তিগত ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডের ব্যবস্থা সহ রোগীর স্মার্ট ফোনের অ্যাপ ব্যবহার করে মেডিক্যাল রেকর্ড-সংক্রান্ত ডকুমেন্ট আপলোড এবং প্রিন্ট করার ব্যবস্থা থাকতে হবে।

ঙ. অ্যাপ এর মাধ্যমে অপ্রয়োজনীয় তথ্য সংগ্রহ এবং গ্রাহকদের ফোনের অন্যান্য তথ্য অ্যাক্সেসের কার্যক্রম নিষিদ্ধ থাকবে।

চ. অ্যাপটিকে রোগীর তথ্যের প্রাইভেসি এবং গোপনীয়তা সুনিশ্চিত করতে হবে।

ছ. অ্যাপের মাধ্যমে বাংলাদেশের ভৌগলিক সীমানার বাইরে থেকে চিকিৎসা সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে বিদেশি চিকিৎসকদের বাংলাদেশে চিকিৎসা প্রদানের আইনানুগ নিবন্ধন থাকতে হবে।

জ. অ্যাপটিকে অবশ্যই ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডের সাথে সংযুক্ত থাকতে হবে যাতে চিকিৎসক পরামর্শ দেওয়ার আগে রোগীর পর্যাপ্ত তথ্য পেতে সক্ষম হন।

ঝ. অ্যাপের পরিষেবা প্রদানকারীকে অবশ্যই নিশ্চিত করতে হবে যে রোগীর কাছ থেকে টেলিমেডিসিনের জন্য বৈধ অবহিতকরণের পর সজ্ঞান সম্মতি গ্রহণ করা হয়েছে।

ঞ. অ্যাপটিকে নিশ্চিত করতে হবে যে রোগী তার চিকিৎসকের পরিচয়, যোগ্যতা এবংকোন জায়গা থেকে সেবা প্রদান করছেন তা জানেন।

ট. অ্যাপটিতে অবশ্যই পরিচয় নিশ্চিতকরণের ব্যবস্থা থাকতে হবে যা রোগীর পরিচয়, দূরবর্তী চিকিৎসক এবং অন্যান্য পরিষেবা প্রদানকারীর পরিচয় নিশ্চিত করতে সক্ষম।

ঠ. টেলিহেলথ পদ্ধতির সীমাবদ্ধতাগুলোকে সেবা গ্রহণকারীকে যথাযথভাবে জানাতে হবে।

ড. টেলিমেডিসিনের নথিগুলোকে সংরক্ষণ করতে হবে। স্বাস্থ্য এবং পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের নিয়ম মেনে তথ্যগুলোকে হেলথ ইনফরমেশন এক্সচেঞ্জ এর মাধ্যমে শেয়ার্ড ইলেকট্রনিক হেলথ রেকর্ডে আপলোড করতে হবে।

ঢ. প্রযুক্তির মসৃণ ও সুরক্ষিত ব্যবহারের জন্য অ্যাপটির সেবা প্রদানকারী দায়ী থাকবেন। অ্যাপের মাধ্যমে ক্লিনিক্যাল পরিষেবা প্রদানকারী চিকিৎসকরা, অ্যাপের মাধ্যমে প্রদত্ত চিকিৎসা এবং ক্লিনিক্যাল পরামর্শ বা প্রেসক্রিপশনের জন্য সরাসরি দায়ী থাকবেন।

৩.৪ টেলিহেলথ কলসেন্টার

৩.৪.১ টেলিহেলথ কলসেন্টারের জন্য নির্দিষ্ট নির্দেশিকা

	<p>ক. কলসেন্টারের এজেন্ট এবং ম্যানেজাররা প্রাপ্ত কলগুলি পরিচালনা করতে পারেন এবং কল শুরু করতে পারেন; তবে কোনো ধরনের চিকিৎসা বা ক্লিনিক্যাল পরামর্শ দেওয়ার অনুমতি পাবেন না।</p> <p>খ. শুধুমাত্র বিএমডিসি নিবন্ধিত মেডিকেল চিকিৎসক এবং দন্ত-চিকিৎসকরা চিকিৎসা-সংক্রান্ত পরামর্শ এবং এসএমএস ভিত্তিক প্রেসক্রিপশন প্রদান করতে পারবেন। খাদ্য এবং পুষ্টি-সংক্রান্ত পরামর্শ শুধুমাত্র একজন স্নাতক ডিগ্রিধারী পুষ্টিবিদ প্রদান করতে পারবেন। কলসেন্টারের মাধ্যমে মানসিক স্বাস্থ্য বিষয়ক পরামর্শ শুধুমাত্র সে বিষয়ে নিবন্ধিত পেশাদার দ্বারা প্রদান করা যাবে।</p> <p>গ. মেডিক্যাল প্র্যাকটিশনাররা তাদের বিচার-বিবেচনা ব্যবহার করে নৈতিকতার ভিত্তিতে ঠিক করবেন যে ভয়েস কলের মাধ্যমে কি কি পরিষেবা প্রদান করা যায়।</p> <p>ঘ. কলসেন্টারের নেটওয়ার্ককে যথেষ্ট সুরক্ষিত এবং পিসিআই নির্দেশিকা মেনে চলতে হবে। কলসেন্টারে একটি কার্যকর ফায়ারওয়াল এবং রাউটার থাকতে হবে, এছাড়াও একটি অভ্যন্তরীণ পদ্ধতি থাকতে হবে যাতে সুরক্ষার একটি অতিরিক্ত স্তর পাওয়া যায়। সমস্ত কলকে শতভাগ সন্তোষজনক রাখার জন্য কলসেন্টার এজেন্ট এবং ডাক্তারদের সঠিকভাবে প্রশিক্ষণ দিতে হবে। সংক্ষেপে বলতে গেলে, জনগণের গোপনীয়তা এবং তথ্যের নিরাপত্তা নিশ্চিত করতে কলসেন্টারটি জনগন, প্রক্রিয়া এবং প্রযুক্তির উপর ফোকাস করবে।</p> <p>ঙ. কলসেন্টারে একটি রেকর্ড করা ঘোষণা থাকতে হবে যাতে বলা হবে যে, গ্রাহক পরিষেবার উন্নতি এবং ভবিষ্যতের রেফারেন্সের জন্য ইনকামিং কলগুলি রেকর্ড করা হতে পারে। এটাও স্পষ্ট হতে হবে যে তাতে সম্মত না হলে সেবা প্রদান স্থগিত রাখতে হবে।</p> <p>চ. কলসেন্টারগুলি কোনো অবস্থাতেই গ্রাহকের তথ্য, বিশেষ করে গ্রাহকের স্বাস্থ্য-সংক্রান্ত তথ্য, সরকারি প্রয়োজনের ক্ষেত্র বা রোগীর সম্মতি ব্যতীত তৃতীয় পক্ষের সঙ্গে আদান-প্রদান করতে পারবেনা। এছাড়া এনডিএইচআইই ও এসইএইচআর-কে তথ্য প্রদানের জন্য এপিআই-এর ব্যবহার বাধ্যতামূলক।</p> <p>ছ. স্বচ্ছতা এবং জবাবদিহিতার সাথে সামঞ্জস্য বিধান করার জন্য কলসেন্টারগুলোতে প্রয়োজনীয় প্রযুক্তি এবং সফটওয়্যার ব্যবহার করতে হবে। রোগীদের গোপনীয়তা এবং জবাবদিহিতা বজায় রেখে প্রদত্ত সেবার অডিটট্রেইল (নিরীক্ষা পদ্ধতি) থাকতে হবে যেন নির্দিষ্ট রোগীদের সেবা প্রদানে কোনো ধরনের ভুল হলে তা ভবিষ্যতে নিরীক্ষা করা যায়।</p>	
<p>কার্যক্রম</p>	<p>ক্রিয়াকলাপ এবং নির্দেশিকা নীতি</p>	<p>দায়িত্বপ্রাপ্তসংস্থা</p>
<p>৪. এক্ষেত্রে কাজ করা সকলের অংশীদারিত্ব লাভজনক হতে হবে, নতুন প্রযুক্তির উদ্ভাবন করার জন্য গবেষণা করতে হবে এবং বাধা চিহ্নিত করে তা দূরীকরণের দিকে মনোযোগ দিতে হবে, সিস্টেমকে ব্যয় সাশ্রয়ী করতে হবে, জনগণের</p>	<p>৪.১ টেলিহেলথ উদ্ভাবন, গবেষণা এবং অংশীদার ইকোসিস্টেমের বিকাশ</p> <p>৪.১.১ অংশীদারিত্বের জন্য একটি আদর্শ পরিবেশ তৈরি করা</p> <p>কার্যক্রম: বিভিন্ন স্টেক হোল্ডারদের দক্ষতা, ধারণা, প্রয়োজনীয় বস্তু এবং অন্যান্য সম্পদ একত্রিত করে টেলি-হেলথ ইকোসিস্টেমের মাত্রা এবং প্রভাব বাড়ানোর জন্য অংশীদারিত্বের সৃষ্টি করা।</p> <p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. বাংলাদেশে স্বাস্থ্য ব্যবস্থায় টেলি-হেলথকে মূলধারায় আনার লক্ষ্যে সরকার টেলিহেলথ ব্যবস্থার পরিকল্পনা ও ব্যবস্থাপনা, জনস্বাস্থ্য তথ্য প্রযুক্তি অবকাঠামো এবং অর্থায়নের দায়িত্ব গ্রহণ করবে।</p> <p>খ. সরকার সেবা প্রদানের বর্তমান সক্ষমতা ছাড়াও, বিশেষ করে টেলি-হেলথ সলিউশন ব্যবহার করে সেবা প্রদানের জন্য কমিউনিটি ক্লিনিক থেকে টারশিয়ারি লেভেল</p>	<p>স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, ডিজিএফডব্লিউএস আইসিটিডি পিটিঅ্যান্ডটিডি, বিটিআরসি</p>

<p>সমস্যা সমাধানের আঞ্জিক পরিবর্তন করতে উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করতে হবে এবং টেলিহেলথকে নতুন বাস্তবতার নিরিখে এগিয়ে নিতে হবে।</p>	<p>হাসপাতাল, এবং স্বাস্থ্য কর্মীদের শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ-প্রদানকারী প্রতিষ্ঠানগুলোকে প্রস্তুত করবে।</p> <p>গ. অর্থায়নকারীরা, যাদের মাঝে উন্নয়ন-অংশীদার এবং অন্যান্যরা আছেন (ভবিষ্যতে এতে বিমাকারী অন্তর্ভুক্ত হতে পারে), যারা স্বাস্থ্য-ব্যবস্থায় অর্থায়ন করছেন তারা টেলি-হেলথ ইকোসিস্টেম এবং উদ্ভাবনের জন্য উদীয়মান প্রযুক্তি ভিত্তিক সমাধান এর জন্য অর্থায়ন নিয়ে আসবেন যার উদ্দেশ্য টেলিহেলথকে মূলধারায় আনা।</p> <p>ঘ. স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীরা তৃতীয় পক্ষের টেলিমেডিসিন সেবা প্রদানকারীদের সাথে অংশীদারিত্বের মাধ্যমে চিকিৎসাগত দক্ষতা এবং সেবা প্রদানের ক্ষমতা বিনিময় করবে, এবং টেকসই টেলি-হেলথ ইকোসিস্টেমের উদ্ভাবনে ভূমিকা রাখবে।</p> <p>ঙ. সরবরাহকারী, যেমন:</p> <p>১. মোবাইল নেটওয়ার্ক অপারেটর (এমএনও) যারা ডিজিটাল যোগাযোগের পরিকাঠামো, বাজারে যাওয়ার দক্ষতা এবং গ্রাহক-সম্পর্ক নিয়ে আসে, তারা টেলি-হেলথ ব্যবস্থার ব্যবহার সম্প্রসারণ ও সহজতর করতে এবং প্রত্যন্ত ও দুর্গম এলাকার জনগণের ব্যবহারের জন্য বিশেষ পরিষেবা তৈরি করতে পারে; এক্ষেত্রে বিটিআরসি নিয়ন্ত্রক উপায়াদির মাধ্যমে স্বীকৃত পদ্ধতিগুলোর ব্যবহারে সাহায্য করতে পারে।</p> <p>২. যে সমস্ত প্রযুক্তি ভিত্তিক প্রতিষ্ঠানগুলো আইসিটি পদ্ধতি এবং ডিজিটাল হেলথ সলিউশন, বাজারজাত করণের সক্ষমতা এবং কখনও কখনও আঞ্চলিক ও বৈশ্বিক অবস্থান নিশ্চিত করে, তারা সরকার, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারী, গবেষক সমাজ এবং বিশ্ববিদ্যালয়ের সঙ্গে অংশীদারিত্বের মাধ্যমে জনগণের সমস্যা সমাধানের লক্ষ্যে ও উদ্ভাবনের বিকাশ সাধনে কাজ করবে।</p> <p>৩. এনজিও এবং বেসরকারি সমাজ, উদ্দিষ্ট জনগোষ্ঠী যেন বিশ্বস্ত উপায়ে সেবা গ্রহণ করতে পারে তার নিশ্চয়তা প্রদান করবে এবং যাদের কাছে পৌঁছানো দরকার কিন্তু এখনও পৌঁছানো হয়নি তাদের কাছে পৌঁছানোর জন্য সক্ষমতা বৃদ্ধি করবে।</p>	<p>এমএনও'স, টেলিহেলথপ্রোভাইডার, বিশ্ববিদ্যালয় ভেঞ্চার ক্যাপিটালস</p>
<p>৪.১.২ টেলিহেলথ গবেষণা ইকোসিস্টেম</p>		
<p>কার্যক্রম: একটা সহযোগিতামূলক গবেষণা পরিবেশ সৃষ্টি করা।</p>		
<p>সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p>		
<p>ক. সরকার নতুন নতুন টেলিহেলথ সিস্টেম প্রনয়ন ও উন্নতি করার ক্ষেত্রে সরকারি-বেসরকারি বিশ্ববিদ্যালয়, সংস্থা, কোম্পানি এবং ব্যক্তিবর্গকে সহযোগিতামূলক কিংবা ব্যক্তিগত গবেষণার উদ্যোগ গ্রহণ করতে উৎসাহিত করবে।</p>		
<p>খ. স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারী, তথ্য-ভান্ডার সংরক্ষণ কারী এবং সরকারী সংস্থা গুলিকে বাংলাদেশ সরকারের অনুমতি গ্রহণ পূর্বক গবেষণা ও উদ্ভাবনের জন্য স্বয়ংক্রিয় ভাবে স্বাস্থ্য তথ্য প্রাপ্তি নিশ্চিত করতে উৎসাহিত করা হবে;</p>		
<p>গ. টেলিহেলথ প্রযুক্তি সম্প্রসারণে সরকার অর্থায়ন করতে পারে যার ফলে স্বাস্থ্যসেবায় মানুষের প্রবেশাধিকার সহজ হবে।</p>		
<p>৪.১.৩ টেলিহেলথে উদ্ভাবনকে উৎসাহিত করা কার্যক্রম: পদ্ধতিগতভাবে টেলিহেলথে উদ্ভাবনকে উৎসাহ প্রদান।</p>		
<p>গ. সেবা এবং প্রয়োগ</p>		
<p>কার্যক্রম</p>	<p>কর্ম ও সুনির্দিষ্ট নীতিসমূহ</p>	<p>দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা</p>
<p>৫. টেলিহেলথ মার্কেট প্লেস</p>	<p>৫.১ টেলিহেলথ মার্কেট প্লেসের উন্নয়ন কার্যক্রম: অ্যাপ, ওয়েব এবং আইওটি প্ল্যাটফর্মগুলোকে সমন্বয়ের জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক একটি টেলিহেলথ মার্কেট প্লেস উন্নয়ন।</p>	<p>স্বাস্থ্য অধিদপ্তর</p>

	<p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. একটি সমন্বিত তথ্য অবকাঠামো বা স্বাস্থ্য সেक्टर জুড়ে একটি সাধারণ স্বাস্থ্য প্ল্যাটফর্মের সুবিধাগুলি তুলে ধরা এবং নাগরিক বৃন্দের জন্য একটি নির্ভরযোগ্য টেলিহেলথ সেবা সরবরাহ কেন্দ্রের ব্যবস্থা করার জন্য একটি টেলিহেলথ মার্কেট প্লেস প্রতিষ্ঠা করা যা, কিছু সর্বজনীন কার্যকলাপ এবং মানদণ্ডের সঙ্গে মিল রেখে প্রতিষ্ঠিত হবে, যার ফলে নানাধিক টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারী/ প্রযুক্তি গুলির ব্যবহার দেশের নাগরিকদের জন্য সহজ হবে, এবং এসব প্রযুক্তিগুলোর আন্তর্কার্যকারিতা তৈরীতে উৎসাহিত করবে।</p> <p>খ. মার্কেট প্লেসটি লাইসেন্সিং এর প্রয়োজনীয়তা দূর করার লক্ষ্যে প্রতিপালনযোগ্য নীতি পদ্ধতি সমূহ প্রকাশ করবে যাতে করে অ্যাপ, বট বা ওয়েব নির্মাতারা সহজে তাদের সিস্টেম গুলোকে, তথ্য এবং অ্যাপের গঠনগত নীলনকশা এবং রূপরেখা প্রতিষ্ঠার মাধ্যমে এবং প্রয়োজনীয় আইনি বাধ্যবাধকতা পূরণ করে মার্কেট প্লেসের সঙ্গে সমন্বয় করতে পারবে।</p> <p>গ. সাধারণ স্বাস্থ্য প্ল্যাটফর্ম হিসেবে টেলিহেলথ মার্কেট প্লেসের নিম্নলিখিত কার্যকারিতা হবে:</p> <p>গ.১ দূরবর্তী স্বাস্থ্যসেবা যেমন টেলিমেডিসিন, ফার্মাসিউটিক্যালস এবং টেলিহেলথ পণ্য যেমন আইওটি ডিভাইস কেনার জন্য মার্কেট প্লেসটি নাগরিকদের পছন্দের জায়গা হয়ে উঠবে।</p> <p>গ.২ অ্যাপ এবং ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন গুলিকে অবশ্যই মার্কেট প্লেসে সমন্বিত হওয়ার উপযুক্ততা অর্জনের জন্য নিবন্ধনের শর্তগুলো পূরণ করতে হবে।</p> <p>গ.৩ টেলিহেলথ অ্যাপ এবং প্রযুক্তিগুলোকে স্থান দেয়ার নিমিত্তে সৃষ্ট মার্কেট প্লেসটিকে মানদণ্ডের নিরিখে অবশ্যই উত্তীর্ণ হতে হবে।</p>	
<p>৬. শেয়ার্ড ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড</p>	<p>৬. টেলিহেলথ প্রযুক্তিতে শেয়ার্ড ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড ব্যবহার নিশ্চয়তা।</p> <p>কার্যক্রম: সবধরনের টেলিমেডিসিন প্রযুক্তিকে শেয়ার্ড ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ডের সঙ্গে যুক্ত করা।</p> <p>পরিচালনা নির্দেশিকা:</p> <p>ক. টেলিহেলথ সেবা প্রদানে ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজির আলোকে তৈরী শেয়ার্ড ইলেক্ট্রনিক হেলথ রেকর্ড ব্যবহার করতে হবে।</p> <p>খ. সবধরনের টেলিহেলথ প্রযুক্তিকে এনডিএইচআইই-এর মাধ্যমে এসইএইচআরের সঙ্গে কিংবা টেলিহেলথ প্রযুক্তিগুলোর সংযুক্ত হওয়ার জন্য তৈরি অন্য কোনো প্ল্যাটফর্মের সঙ্গে যুক্ত থাকতে হবে।</p>	<p>স্বাস্থ্য অধিদপ্তর</p>
<p>৭. এমন টেকসই টেলিহেলথ সফটওয়্যার তৈরি করা বা ব্যবহার করা যার প্রয়োজনীয় সব মডিউল এনডিএইচআইই- (NDHIE) এর সঙ্গে যুক্ত থাকবে এবং এসএএএস (SaaS) হিসেবে তা সহজলভ্য হবে।</p>	<p>৭.১ সরকারী উদ্যোগে একটি ক্লাউড সক্ষমতার টেলিহেলথ সফটওয়্যার তৈরি করা এবং সেটাকে এসএএএস (SaaS) হিসেবে সহজলভ্য করা।</p> <p>কার্যক্রম: সফটওয়্যার ডেভেলপমেন্ট</p> <p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. বিডিএইচ-এ (BDHA) এর শর্তাবলী পূরণ করে এমন একটি টেকসই টেলিহেলথ সফটওয়্যার তৈরি করা যা নিবন্ধনের সকল শর্ত পূরণ করে, সেই সঙ্গে টেলিহেলথ সার্ভিসের জন্য দরকারি সব মডিউল থাকে, এই সফটওয়্যারটি এসএএএস (SaaS) হিসেবে সহজলভ্য করা হবে।</p> <p>খ. সব সরকারি-বেসরকারি হাসপাতাল, সংস্থা, প্রাইভেট চিকিৎসক এবং রোগী যেন এই পরিষেবা ব্যবহার করতে সক্ষম হয় তা নিশ্চিত করা হবে।</p>	<p>স্বাস্থ্য অধিদপ্তর</p>

	গ. টেলিহেলথ সফটওয়্যারের মডিউল হিসেবে একটি ই-প্রেসক্রিপশন ইঞ্জিন তৈরি করা হবে যেটি টেলিপারামর্শ প্রদানের সময় প্রত্যেক চিকিৎসা-সেবা দানকারী ব্যবহার করতে পারেন।	
৮. সমন্বিত পেমেন্ট গেটওয়ের	৮.১ টেলিমেডিসিন মার্কেট প্লেসের সাথে পেমেন্ট গেটওয়ের সমন্বয় কার্যক্রম: মার্কেট প্লেসটিকে আর্থিক লেনদেন সম্পাদনায় সক্ষম করে তোলা। পরিচালনা নির্দেশিকা: ক. গৃহীত পরিষেবার মূল্য পরিশোধ, চিকিৎসার জন্য দরকারি ঔষধ ও অন্যান্য দ্রব্যাদি ক্রয় ইত্যাদির জন্য মার্কেট প্লেসটির সঙ্গে সবধরনের নিরাপদ এবং সজ্ঞাতিশীল পেমেন্ট প্রযুক্তি সমূহের সমন্বয় সাধন।	স্বাস্থ্য অধিদপ্তর
ঘ. মান এবং আন্তঃক্রিয়াশীলতা		
কার্যক্রম	কর্ম ও সুনির্দিষ্ট নীতিসমূহ	দায়িত্বপ্রাপ্তসংস্থা
৯. স্ট্যান্ডার্ড এবং ইন্টার অপারেবিলিটি	৯.১. স্ট্যান্ডার্ড এবং ইন্টার অপারেবিলিটি কার্যক্রম: বাংলাদেশ ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজির আওতায় নির্ধারিত স্ট্যান্ডার্ড এবং ইন্টার অপারেবিলিটি আত্মীকরণ করা যাতে করে নিরাপদে, সঠিকভাবে এবং ফলপ্রসূভাবে ক্লিনিক্যাল ও তৎসম্পর্কিত স্বাস্থ্য তথ্য সব টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীদের মাঝে আদান প্রদান করা যায় যেন বিভিন্ন তথ্য-প্রযুক্তি পদ্ধতি, সফটওয়্যার এবং ডিভাইসগুলো পরস্পরের সঙ্গে যোগাযোগ ও তথ্য বিনিময় করতে পারে। নির্দিষ্ট নির্দেশিকা: ক. অ্যাপ, ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন এবং টেলিহেলথ প্ল্যাটফর্মের মতো টেলিহেলথ প্রযুক্তি নির্মাণের সময় বাংলাদেশ জাতীয় ডিজিটাল হেলথ আর্কিটেকচার তথা বিডিএইচএ-(BDHA) কে অনুসরণ করতে হবে। খ. ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি এর আওতায় গৃহীত/ তৈরিকৃত পরিচিতি ব্যবস্থাপনা, তথ্য আদান-প্রদান ব্যবস্থা, মেসেজিং, ক্লিনিক্যাল পরিভাষা এবং বেনামী করণের নীতি/ পদ্ধতি মেনে চলতে হবে। গ. ব্যক্তি, পদ্ধতি এবং সংস্থা চিহ্নিতকরণে রজন্য ডিএইচএস-এ স্বীকৃত মানদণ্ড অনুসরণ করতে হবে। ঘ. নিরাপদ তথ্য বহনের যে স্বীকৃত মানদণ্ড আছে, যার মাধ্যমে মেগাডাটা, অ্যাপ্লিকেশন লেয়ার, বহনের স্তর, নেটওয়ার্ক/ ইন্টারনেটের স্তর, তথ্য সংযুক্তির স্তর এবং ভৌতস্তর আছে, সেগুলোর জন্য ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি (ডিএইচএস)-এর অধীনে সৃষ্ট স্বীকৃত মানদণ্ড অনুসরণ করতে হবে। ঙ. ডিএইচএস এর আওতায় বাংলাদেশের হেলথ ইনফরমেশন এক্সচেঞ্জ এ সন্নিবেশিত ক্লিনিক্যাল পরিভাষা টেলিমেডিসিনের মানদণ্ড হিসেবেও গণ্য হবে। চ. ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজির অধীনে সৃষ্ট তথ্য আদান-প্রদান, তথ্যের প্রাইভেসি ও গোপনীয়তা এবং তথ্যের নিরাপত্তানীতি অনুসরণের মাধ্যমে বেনামীকরণ এবং সংযুক্তিকরণ করতে হবে যাতে করে অন্যদের ব্যবহারের জন্য তথ্য বহন এবং প্রকাশ নিরাপদ করা যায়।	স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

<p>১০. রোগী এবং সেবাদানকারীদের জন্য নিরাপত্তা</p>	<p>১০. মেডিকেল ডিভাইস/আইওটি এবং হোম মনিটরিং ডিভাইসের জন্য মানদণ্ড তৈরি করা বা প্রচলিত মানদণ্ড গ্রহণ করা যাতে করে নিরাপত্তা নিশ্চিত করা যায়</p> <p>কার্যক্রম: টেলিহেলথের জন্য ব্যবহৃত যন্ত্রপাতি/ আইওটি ডিভাইসের জন্য উপযুক্ত মানদণ্ড প্রস্তুত করা।</p> <p>সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. সরকার একটি বিশেষজ্ঞদল তৈরি করবে যাতে দেশের বিখ্যাত বিজ্ঞানীরা থাকবেন এবং তারা নিরাপদ টেলিহেলথ যন্ত্রপাতি এবং আইওটি ডিভাইসগুলোর মান নির্ধারণের জন্য সবিস্তার বিবরণী এবং নির্দেশিকা প্রস্তুত করবেন। এই কমিটি বাংলাদেশে মেডিক্যাল ডিভাইস এবং ইন্টারনেট অব মেডিক্যাল থিংস অনুমোদনের আইনানুগ কর্তৃত্ব সম্পন্ন সংস্থাকে সহায়তা করবে। সরকার নির্দেশিকাটি অনুমোদন করলে উক্ত সংস্থা তদানুযায়ী বিশেষজ্ঞ কমিটির সুপারিশের ভিত্তিতে বাংলাদেশে উৎপাদিত ডিভাইস অনুমোদন করবে।</p> <p>খ. বিশ্ব স্বীকৃত ডিভাইস সার্টিফিকেশন বাংলাদেশেও গ্রহণযোগ্য হবে এবং সরকার এর একটি তালিকা প্রকাশ করবে।</p>	<p>স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়</p>
<p>ঙ. অবকাঠামো</p>		
<p>কার্যক্রম</p>	<p>কর্ম ও সুনির্দিষ্ট নীতিসমূহ</p>	<p>দায়িত্বপ্রাপ্ত সংস্থা</p>
<p>১১. টেলিমেডিসিন পরিষেবা অবকাঠামোর মানদণ্ড</p>	<p>১১ ক. টেলিমেডিসিন পরিষেবার জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো প্রস্তুতের সময় প্রতিষ্ঠানটির ডিএইচএস-এ উল্লিখিত নিয়ম-নীতি ও কর্মপ্রণালী অনুসরণ এবং টেলিমেডিসিন-সংক্রান্ত যন্ত্রসমূহ ক্রয় কিংবা সংগ্রহ করতে হবে।</p> <p>খ. টেলিহেলথ পরিষেবাগুলির জন্য পরিকাঠামো তৈরি করার সময় এবং টেলিহেলথ সরঞ্জাম কেনার বা অন্যথায় সংগ্রহ করার সময় সংস্থা সমূহের ডিজিটাল হেলথ স্ট্রাটেজি-এর আওতায় এবং এই নির্দেশিকার আওতায় প্রস্তুতকৃত সেট নীতি এবং অনুশীলনগুলি অনুসরণ করতে হবে।</p>	<p>নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ এবং অনসাইট টিএমসি সংগঠক</p>
<p>চ. আইন, নীতি এবং প্রতিপালন</p>		
<p>কার্যক্রম</p>	<p>কর্ম ও সুনির্দিষ্ট নীতিসমূহ</p>	<p>দায়িত্ব প্রাপ্ত সংস্থা</p>
<p>১২.১ তথ্য-সুরক্ষা নীতি</p>	<p>১২.১.১ চিকিৎসা-সংক্রান্ত তথ্যের সুরক্ষা এবং রোগীর গোপনীয়তা নিশ্চিত করণ</p> <p>কার্যক্রম: চিকিৎসা-সংক্রান্ত তথ্যের সুরক্ষা এবং রোগীর গোপনীয়তা নিশ্চিতকরণের জন্য উপযুক্ত নীতি।</p> <p>সুনির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. তথ্য-সুরক্ষায় মূলত দুটো আঙ্গিক আছে: তথ্যের নিরাপত্তা, যাতে করে অননুমোদিত ব্যক্তি তা পেতে না পারে, এবং তথ্যের প্রাইভেসি, যেন পূর্বানুমতি ব্যতীত তথ্য ব্যবহৃত হতে না পারে।</p> <p>খ. গবেষণা এবং উদ্ভাবন, নতুন পরিষেবা চালু করা, সিদ্ধান্ত নেবার জন্য তথ্যের ব্যবহার, অনুমান ও বিশ্লেষণধর্মী পদ্ধতি যা সরকার এবং বাংলাদেশি কোম্পানিগুলো কর্তৃক তথ্যের প্রাইভেসি এবং নিরাপত্তা-সংক্রান্ত শর্ত মেনে তৈরি করা হয়েছে, সেসব ক্ষেত্রে তথ্য-ব্যবহার সক্ষমতা তৈরি করা।</p> <p>গ. চিকিৎসা এবং রোগী সংক্রান্ত কোন তথ্য বাংলাদেশের ভৌগোলিক সীমানার মধ্যে সীমাবদ্ধ থাকবে, যা অনুচ্ছেদ ৫ এ রয়েছে। পরিচালনা নীতি এর ১০ নং উপ অনুচ্ছেদের নির্দেশনা অনুসরণ করতে হবে। উপ অনুচ্ছেদ ১০ এর শর্ত প্রতিপালন সাপেক্ষে কেবলমাত্র বাংলাদেশে অবস্থিত ডাটা সেন্টারের মাধ্যমে ক্লাউড সেবা প্রদান এবং হোস্টিং সার্ভিস প্রদানকারীগণ অগ্রাধিকার পাবেন। বাংলাদেশে ডাটা সেন্টার স্থাপনকারী বৈশ্বিক ক্লাউডগুলিও এই ধরনের পরিষেবা প্রদানের জন্য ব্যবহৃত হতে পারে তবে তাদের</p>	<p>নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ এবং অনসাইট টিএমসি সংগঠক</p>

	<p>সুনির্দিষ্ট এনডিএ এবং এসএলএ থাকতে হবে এবং পরিচালনা নীতি এর ১০ নং উপ অনুচ্ছেদের নির্দেশনা সঠিকভাবে ভাবে অনুসরণ করতে হবে।</p> <p>ঘ. গবেষণা এবং উদ্ভাবনে নিয়োজিত বৈশ্বিক সংস্থাগুলোর সঙ্গে বিধি মোতাবেক সংগৃহীত তথ্য নির্ধারিত পদ্ধতিতে শেয়ার করা যেতে পারে, তবে এক্ষেত্রে সরকারের পূর্বানুমতি গ্রহণ করতে হবে যা বাংলাদেশের ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজির অধীনে পরিচালিত হবে।</p>	
<p>১২.২ টেলিমেডিসিন/ টেলিহেলথ যন্ত্র এবং আইওটি ডিভাইস-সংক্রান্ত নীতি</p>	<p>১২.২.১ টেলিহেলথ যন্ত্র এবং আইওটি ডিভাইস-এর সংজ্ঞা: মেডিক্যাল ডিভাইস যোগে অন্য কোনো দূরবর্তী প্ল্যাটফর্ম কিংবা হাবের সঙ্গে টেলিযোগাযোগ প্রযুক্তি ব্যবহার করে সংযুক্ত হয়, যাতে করে রোগীর তথ্য সংগ্রহ কিংবা উক্ত হাব বা প্ল্যাটফর্মের অন্তর্নিহিত স্মৃতিতে তথ্যগুলোকে পরবর্তীতে ডাউনলোডের জন্য জমা করে রাখে; যেমন টেলিহেলথ যন্ত্র কিংবা আইওটি ডিভাইস, যাদের নিয়ে এখানে আলোচনা করা হবে।</p> <p>১২.২.২ মেডিক্যাল ডিভাইসের একটি রেফারেন্স ব্যবহার করে টেলিহেলথ এবং আইওটি ডিভাইস গুলো চিহ্নিত করা যেতে পারে, “মেডিক্যাল ডিভাইস” অর্থ এমন যেকোনো যন্ত্র, ইমপ্ল্যান্ট, সফটওয়্যার অথবা বিকারক (ইনভিট্রো ব্যবহারের জন্য) যেটা প্রস্তুতকারীরা মানুষের দ্বারা ব্যবহারের জন্য তৈরি করেছেন যাতে রোগ নির্ণয়, প্রতিরোধ, নিরীক্ষণ, রোগের চিকিৎসা বা উপশম, অথবা দেহের অথবা কোনো শারীর বৃত্তীয় প্রক্রিয়ার পরীক্ষা-নিরীক্ষা, প্রতিস্থাপন, পরিবর্তন বা সমর্থন করা যায়।</p> <p>১২.২.৩ টেলিহেলথ পরিষেবার উদ্দেশ্যে ব্যবহৃত সমস্ত ডিভাইসগুলি সরকার কর্তৃক ঘোষিত সুরক্ষা-সংক্রান্ত মানদণ্ডের সঙ্গে সঙ্গতিপূর্ণ হতে হবে।</p> <p>১২.২.৪ টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীগণ নিবন্ধনদানকারী কর্তৃপক্ষ কর্তৃক ঘোষিত ন্যূনতম সুনির্দিষ্টমানের একটি ডেস্কটপ, পিসি বা ল্যাপটপ বা একটি মোবাইল ডিভাইস ব্যবহার করতে হবে।</p>	<p>নিবন্ধন কারী কর্তৃপক্ষ এবং অনসাইট টিএমসি সংগঠক</p>
<p>১২.৩ টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীবৃন্দ</p>	<p>১২.৩.১ টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীরা যদি চিকিৎসা পেশাজীবী হন, তাহলে তাদের চিকিৎসক হিসেবে বিএমডিসি নিবন্ধন থাকতে হবে। যদি সেবা প্রদানকারীকে একজন সেবিকা এবং মিডওয়াইফ সহায়তা করেন, তাহলে তাদের বিএনএমসির নিবন্ধন থাকতে হবে।</p> <p>ক. বাংলাদেশে বসবাসকারী রোগীদের টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারী যেকোনো প্রতিষ্ঠানকে অবশ্যই এই নির্দেশিকাটির অধীনে নিবন্ধনের শর্তগুলো মেনে চলতে হবে এবং পূরণ করতে হবে।</p> <p>খ. টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে ক্লিনিক্যাল পরিষেবা প্রদানকারীকে টেলিহেলথ বাদে কাজটি করলে তিনি যে পারিশ্রমিক পেতেন তার চাইতে বেশী পারিশ্রমিক দেয়া যাবেনা।</p>	
<p>১২.৪ টেলিহেলথ পরিষেবার দাম</p>	<p>১২.৪.১ টেলিহেলথ পরিষেবার মূল্যের মানদণ্ড ঠিক করা</p> <p>কার্যক্রম: এই গাইডলাইনটির পরিপ্রেক্ষিতে প্রতিটি টেলিহেলথ পরিষেবার প্রদানকারী তার পরিষেবাগুলির একটি মূল্য তালিকা ঘোষণা করতে হবে যা তারা নিবন্ধনকালে বা বাজারে আসার সময় প্রদান করবে। নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে এই মূল্য তালিকা সময়ে সময়ে হালনাগাদ করা যেতে পারে।</p> <p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা: ক. টেলিহেলথ প্রযুক্তির হাত ধরে স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণের এবং স্বাস্থ্য শিক্ষা পদ্ধতি ব্যবহারের সুযোগ অনেক বেড়ে যায়। এই পদ্ধতিগুলো আরও বিকশিত হতে পারে, যদি পরিষেবার জন্য তাদেরকে পারিশ্রমিক দেওয়া যায়। আবার, দামের কারণে প্রযুক্তি ব্যবহারে বাধা আসতে পারে। তাই বেসরকারী সেক্টরের সরবরাহকারীদের জন্য হিসেব করা মূল্য এবং সরকারি সরবরাহকারীদের জন্য খুবই কম বা বিনা খরচে স্বাস্থ্যসেবা ও স্বাস্থ্যশিক্ষা টেলিসেবা প্রদান টেলিহেলথ সেবা ব্যবহারের মাত্রা বর্ধিত করতে সাহায্য করবে।</p>	

	খ. অনসাইট, ওয়েব অ্যাপ্লিকেশন এবং মোবাইল অ্যাপের সাহায্যে টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীরা তাদের প্রদানকৃত পরিষেবা গুলো প্রকাশ করবে। প্রতিটি পরিষেবার বিস্তারিত বিবরণ এবং সেবার মান উক্ত প্রযুক্তিতে বর্ণনা করা থাকতে হবে। পরিষেবার মানের ওপর ভিত্তি করে নিবন্ধনকারী কর্তৃপক্ষ মূল্য তালিকার অনুমোদন প্রদান করবে। অনুমোদিত তালিকা অনুযায়ী মূল্য প্রকাশ করতে হবে।	
১২.৫ হেলথ আইডি নিয়ন্ত্রণ	টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীরা ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজির অধীনে গৃহীত সরকারী সিদ্ধান্ত অনুসারে রোগীর হেলথ আইডি ব্যবহার করবে। নথিতে খোঁজার সুবিধার জন্য থাকবে হেলথ আইডি, এনআইডি/বিআরএন নম্বর এবং নিবন্ধিত মোবাইল নম্বর।	
১২.৬ পরিষেবা ঘোষণা-সংক্রান্ত নিয়ন্ত্রণ	সবধরনের টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারীগণ, প্রদান যে প্ল্যাটফর্মই ব্যবহার করুক না কেন, যে পরিষেবাগুলি সরবরাহ করতে চলেছেন সেগুলো এবং উক্ত পরিষেবাগুলির দাম স্পষ্ট ভাবে ঘোষণা করতে হবে।	
ছ. জনবল		
কার্যক্রম	কর্ম ও সুনির্দিষ্ট নীতিসমূহ	দায়িত্ব প্রাপ্ত সংস্থা
১৩. স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের সবক্ষেত্রে টেলিহেলথকে মূলধারায় আনার জন্য টেলিহেলথ জনবল তৈরীর পরিকল্পনা প্রস্তুত করা।	<p>১৩.১ স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের সবক্ষেত্রে টেলিহেলথকে মূলধারায় আনার জন্য টেলিহেলথ জনবল তৈরীর পরিকল্পনা প্রস্তুত করা।</p> <p>কার্যক্রম: অধিক সংখ্যায় স্বাস্থ্য জনবল তৈরী এবং নিয়োগের জন্য পরিকল্পনা সাজানো যেন তা ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজি বাস্তবায়নে পর্যাপ্ত সংখ্যক যথাযথভাবে প্রশিক্ষণ প্রাপ্ত পেশাদার টেলিহেলথ সেবাদানকারী/মেডিক্যাল প্রফেশনাল সরবরাহ নিশ্চিত করা যারা মান সম্পন্ন টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদান করতে পারবেন।</p> <p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. স্বাস্থ্য জনসম্পদ তৈরীর জন্য প্রয়োজনীয় শিক্ষা এবং প্রশিক্ষণকে মূলধারায় আনা, স্বাস্থ্য জনসম্পদ তৈরীর শিক্ষা ও প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপনার মূলধারায় টেলিহেলথকে নিয়ে আসা।</p> <p>খ. অপারেশনাল প্রয়োজনীয়তা অনুযায়ী একটি সংক্ষিপ্ত মানবসম্পদ পরিকল্পনা এবং নীতি তৈরি করতে হবে।</p> <p>গ. টেলিহেলথ পরিষেবার দায়িত্বপ্রাপ্ত জনবলকে মেডিক্যাল-সংক্রান্ত নীতি জ্ঞানে প্রশিক্ষণ দিতে হবে যেন তারা টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে রোগীর চিকিৎসা-প্রদানকালে তা কাজে লাগাতে পারেন।</p> <p>ঘ. প্রতিটি টেলিমেডিসিন প্ল্যাটফর্মে যথাযথভাবে প্রশিক্ষিত কর্মী থাকতে হবে যারা উক্ত প্ল্যাটফর্মের জন্য নির্দিষ্ট হবেন।</p> <p>ঙ. কোম্পানির বিদ্যমান মানব-সম্পদনীতির সঙ্গে টেলিমেডিসিন-সংক্রান্ত মানব-সম্পদনীতিকে সমন্বিত করতে হবে।</p> <p>চ. মানব-সম্পদ পরিকল্পনা আর নীতিগুলোকে নির্দিষ্ট সময় পর পর পর্যালোচনা করতে হবে যেনে এই ক্ষেত্রে ক্রমবিকাশমান ধারাকে মাথায় রেখে প্রয়োজনীয় পরিবর্তন ও যেকোন সমন্বয়, অপসারণ বা পরিমার্জন করা যায়।</p> <p>ছ. টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদানকারী স্বাস্থ্যকর্মীদের প্রয়োজনীয় শিক্ষা, প্রশিক্ষণ/ অনুশীলন এবং পেশাদারিত্ব উন্নয়ন কাজ চলমান থাকতে হবে যা উচ্চমানের স্বাস্থ্যসেবা দেয়ার জন্য জরুরী। প্রদেয় প্রশিক্ষণের আনুষ্ঠানিকতা এবং মাত্রাকে যে টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদান করা হবে তার জটিলতার সঙ্গে সংগতিপূর্ণ রাখতে হবে (পুরো কার্যক্রম যাচাইযোগ্য হতে হবে)।</p> <p>জ. স্বাস্থ্যসেবা সংস্থাগুলোর অরিয়েন্টেশন এবং হাতে কলমে অন দা জব প্রশিক্ষণ নিশ্চিত করতে হবে যাতে টেলিমেডিসিনের সাথে জড়িত কর্মীদের নিরাপদে উন্নতমানের স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানের দক্ষতা গড়ে ওঠে। অডিটের জন্য প্রশিক্ষণের নথি (লার্নারস লগ) সঠিকভাবে রক্ষণাবেক্ষণ করতে হবে।</p>	

	<p>৯৮. টেলিমেডিসিন পরিষেবা প্রদানকারী সংস্থাগুলোর কর্তব্য হবে প্রশিক্ষণের সঙ্গে কর্মক্ষমতাকে সম্পর্কযুক্ত করা এবং টেলিমেডিসিনের প্রশিক্ষণ সেশনের সময় প্রশিক্ষণার্থীদের ফিডব্যাক গ্রহণ করা।</p>	
<p>জ. স্ট্র্যাটেজি এবং বিনিয়োগ</p>		
<p>কার্যক্রম</p>	<p>ক্রিয়াকলাপ এবং গাইডলাইন</p>	<p>দায়িত্ব প্রাপ্ত সংস্থা</p>
<p>১৪. স্ট্র্যাটেজি এবং বিনিয়োগ</p>	<p>১৪.১ স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানে টেলিহেলথকে মূলধারায় আনার কৌশল। কার্যক্রমঃ স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়ের উভয় বিভাগের উচিত হবে টেলিহেলথকে মূলধারায় আনার কৌশল ঠিক করা।</p> <p>নির্দিষ্ট নির্দেশিকা:</p> <p>ক. বাংলাদেশে ডাক্তার, সেবিকা এবং অন্যান্য পেশাদার স্বাস্থ্য পরিষেবা প্রদানকারীদের সংখ্যাগত স্বল্পতা রয়েছে। নীতিগতভাবে, সরকারি-বেসরকারি সংস্থা এবং ব্যক্তিগত ভাবে সেবা প্রদানকারী ব্যক্তির উন্নতমানের টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদান করতে পারেন যাতে এই স্বল্পতা দূর হয়ে যায়।</p> <p>খ. টেলিহেলথ পরিষেবা প্রদান করার জন্য সরকার হেলথ সেক্টর প্রোগ্রাম এবং প্রজেক্টগুলো পুনরায় পর্যালোচনা করতে পারে কিংবা নতুন প্রোগ্রাম বা প্রোজেক্ট হাতে নিতে পারবে।</p> <p>গ. উন্নতমানের টেলিহেলথ পরিষেবা সরবরাহ নিশ্চিত করার জন্য সরকার স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের জন্য প্রশিক্ষণ-প্রোগ্রামে বিনিয়োগ করতে পারে।</p> <p>ঘ. সরকার তার বিনিয়োগ পরিকল্পনাও বাজেট-কাঠামো পুনরায় নিরিখ করে টেলিহেলথের প্রয়োজনীয় বিনিয়োগ অন্তর্ভুক্ত করার ব্যবস্থা গ্রহণ করবে।</p> <p>ঙ. বেসরকারি স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীদের টেলিহেলথ সেবা প্রদানের জন্য সরকার যথাযথ প্রণোদনা প্রদানের ব্যবস্থা নিতে পারে।</p> <p>চ. অর্থনৈতিক পদক্ষেপ এবং নিবন্ধন সংক্রান্ত সুবিধা প্রদানের মাধ্যমে বেসরকারি বিনিয়োগকে উৎসাহ দেওয়া যেতে পারে।</p>	

১৫. টেলিহেলথ নির্দেশিকা বাংলাদেশ ডিজিটাল হেলথ স্ট্র্যাটেজি ২০২৩-২০২৮ এর কৌশলগত দিকনির্দেশনা বাস্তবায়নের একটি মাধ্যম হিসেবে তৈরি করা হয়েছে। এই নির্দেশিকাগুলি বাংলাদেশে টেলিহেলথ পরিষেবার পরিকল্পনা, সংগঠিতকরণ, সহজিকরণ এবং বাস্তবায়নের সাথে সংশ্লিষ্ট এবং জড়িত প্রত্যেকের জন্য অনুসরণীয়।

১৬. নির্দেশিকা প্রণয়নের তাগাদা বিবেচনা করে সরকার দ্রুত কার্যকর করার জন্য এই গাইডলাইনগুলির পরিচালনাকারী সংস্থা হিসাবে আপাতত স্বাস্থ্যসেবার মহাপরিচালককে নিযুক্ত করবেন। গাইডলাইনগুলির অবিলম্বে কার্যকর করার জন্য মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করবেন।

১৭. অ্যাপ, ওয়েব, কল সেন্টার, এসএমএস পরিষেবা, ভার্চুয়াল ওপিডি, অনসাইট টেলিমেডিসিন পরিষেবা ইত্যাদির মাধ্যমে বাংলাদেশে বিদ্যমান সমস্ত টেলি স্বাস্থ্য পরিষেবাগুলিকে এই গাইডলাইন প্রকাশের তিন মাসের মধ্যে লাইসেন্স করতে হবে।

১৮. সরকার কর্তৃক প্রজ্ঞাপন প্রকাশ করা মাত্রই এই গাইডলাইনসমূহ কার্যকর হবে।