

**Программа медицинского обслуживания
для пользователей от 18 до 85 лет
«Онлайн Доктор Премиум»,
«Онлайн Доктор VIP»**

Предусмотренные настоящей Программой дистанционные (телемедицинские) консультации проводятся с использованием сервиса «Онлайн Доктор», представляющего собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между Клиентом и Медицинскими организациями с целью оказания последними медицинских услуг в режиме реального времени (онлайн).

1) ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

1.1. Медицинские и иные услуги

Дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации с использованием сервиса «Онлайн Доктор», проводимые врачами-консультантами Медицинских организаций, осуществляющих медицинскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а именно:¹

- срочные консультации дежурным врачом-терапевтом, находящимся в данный момент в системе онлайн (в течение 3 минут после запроса)
- плановые онлайн-консультации узкопрофильного врача-консультанта по предварительной записи;
- предоставление письменного заключения с рекомендациями по результатам онлайн-консультации.

1.2. Сервисные услуги по организации медицинской помощи:

- организация онлайн-приема дежурного врача 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- организация возможности записи на онлайн-консультацию к узкопрофильному специалисту-консультанту через сайт onlinedoctor.ru;
- услуги сервиса «Личный кабинет» Клиента, где сохраняются история обращений по Клиенту и письменные рекомендации врачей по результатам проведенных онлайн-консультаций в рамках Программы.

2) УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Телемедицинские онлайн-консультации в рамках Программы могут осуществляться с использованием следующего оборудования: персональный компьютер, мобильный телефон (в дальнейшем – оборудование), – которое должно соответствовать техническим требованиям (раздел 4 настоящей Программы).
- 2.2. Информация о Медицинских организациях и врачах, предоставляющих медицинские услуги (телемедицинские онлайн-консультации), их профессиональном образовании, квалификации и пр. размещена на сайте onlinedoctor.ru.
- 2.3. Онлайн-консультации могут оказываться одним из следующих способов, в том числе совместно, по выбору Клиента:
- с использованием видеосвязи путем обмена сообщениями и файлами;
 - с использованием аудиосвязи путем обмена сообщениями и файлами;
 - путем обмена сообщениями и файлами;
 - по мобильному телефону.
- 2.4. Онлайн-консультации могут проводиться на основе предоставленной Клиентом медицинской информации и документации.
- 2.5. Клиент во время консультации предоставляет врачу информацию об установленных Клиенту диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу скан-копии необходимых медицинских

¹Консультация может проходить в видео/аудиоформате с дополнительным текстовым функционалом. Установленный лимит длительности консультации – 30 мин.

- документов с использованием сервиса «Онлайн Доктор» через «Личный кабинет» Клиента.
- 2.6. Во время проведения онлайн-консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует Клиента о специалистах, к которым следует обратиться для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную медицинскую информацию.
 - 2.7. Клиенту предоставляются онлайн-консультации по всем медицинским вопросам, непосредственно связанным с личностью Клиента, **за исключением:**
 - вопросов, по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
 - вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.
 - 2.8. По результатам онлайн-консультации врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в «Личном кабинете».
 - 2.9. Услуги в форме срочной консультации дежурным врачом-консультантом могут быть оказаны Клиенту круглосуточно.
 - 2.10. Услуги (онлайн-консультации) оказываются врачами, сотрудниками Медицинских организаций с соблюдением норм действующего законодательства и с учетом специфики оказания услуг дистанционным способом.

3) ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

- 3.1. Для получения услуг в рамках Программы медицинского обслуживания Клиент должен зарегистрироваться на сайте onlinedoctor.ru в соответствии с процедурой, описанной в памятке, вручаемой Страхователю при заключении договора страхования.
- 3.2. После регистрации на сайте onlinedoctor.ru Клиент переходит в раздел «Личный кабинет».
- 3.3. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Клиента на сайте onlinedoctor.ru, который позволяет Клиенту направлять запрос на оказание услуг, связываться с врачом, получать устные и письменные консультации, прикреплять и хранить медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т. д.).
- 3.4. Сканированные копии медицинских документов можно подгрузить (прикрепить) в «Личный кабинет» только во время проведения консультации.
- 3.5. Связь Клиента с врачом-консультантом при срочной консультации осуществляется следующим образом:
 - Клиент отправляет запрос на срочную консультацию через «Личный кабинет». В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет) для получения срочной консультации Клиент отправляет запрос по телефону 8-800-333-28-00². Звонок должен быть осуществлен с телефона, который указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации³;
 - свободный врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с Клиентом с использованием сервиса «Онлайн Доктор» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Клиента, указанный при регистрации на сайте «Онлайн Доктор»;
 - происходит соединение дежурного врача с Клиентом и начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;
 - Во время проведения консультации Застрахованный может прикрепить сканированные копии медицинских документов, врачу на ознакомление.

²При этом способе связи представитель Клиента может быть ограничен в возможностях использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса «Педиатр 24/7»

³В случае звонка с номера телефона отличного от номера указанного при регистрации, звонок будет перенаправлен в службу технической поддержки, которая после идентификации Клиента, изменит телефон для связи в «личном кабинете» и именно по этому номеру перезвонит доктор.

- по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Клиента с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Клиенту.
- 3.6. Связь Клиента с врачом-консультантом при консультации по записи осуществляется следующим образом:
- Клиента резервирует дату и время консультации через расписание врача-консультанта на сайте onlinedoctor.ru;
 - в назначенное время врач-консультант, связывается с Клиентом с использованием сервиса «Онлайн Доктор» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Клиента, указанный при регистрации на сайте onlinedoctor.ru;
 - по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Клиента с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Клиенту.
- 3.7. В случае повторной консультации с выбранным врачом-консультантом Клиент может самостоятельно записаться на консультацию через «Личный кабинет»⁶.
- 3.8. В случае, если в момент, когда врач пытается связаться с Клиентом, Клиента уже нет в системе (онлайн), врач не смог связаться с Клиентом посредством сервиса «Онлайн Доктор» и не смог дозвониться до Клиента по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на сайте onlinedoctor.ru, врач пытается связаться с Клиентом посредством возможностей сервиса «Онлайн Доктор», в том числе путем отслеживания присутствия Клиента в системе сервиса «Онлайн Доктор». В случае, если по прошествии 30 (тридцати) минут Клиент не войдет в систему сервиса «Онлайн Доктор», заявка на консультацию считается завершенной и исполненной.
- 3.9. Никакие претензии относительно сроков проведения консультации не принимаются, если Клиент не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса.
- 3.10. В случае, если после отправки запроса Клиент захочет отказаться от проведения консультации, он обязан уведомить об этом Администратора сервиса «Онлайн Доктор» по контактными данным, указанным на сайте onlinedoctor.ru, либо через «Личный кабинет» до начала оказания услуги.
- 3.11. Для организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения, рекомендованных врачом во время онлайн-консультации в рамках Программы, Клиент оставляет заявку на организацию необходимых услуг с контактами для обратной связи врачу во время онлайн-консультации.

4) ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБОРУДОВАНИЯ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- 4.1. С целью получения качественных услуг, в том числе с целью регистрации на сайте onlinedoctor.ru, получения видеоконсультации и аудиоконсультации, обмена файлами и сообщениями с использованием сервиса «Личный кабинет», Клиент должен пользоваться оборудованием с учетом следующих характеристик.
- 4.1.1. При использовании персонального компьютера:
- подключенная к компьютеру видеочкамера с разрешением не ниже 1024 x 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
 - подключенный к компьютеру микрофон (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видео- или аудиосвязи);
 - операционная система MS Windows версией не ниже XP или Mac OS X;
 - обозреватель Интернет (браузер) GoogleChrome (рекомендуемый), MozillaFirefox или Opera последней версии;
 - канал доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с.
- 4.1.2. При использовании мобильного телефона:
- модель мобильного телефона iPhone с iOS 8 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями
 - смартфон на платформе Android 4.1 и выше.
- 4.2. Клиент самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн Доктор» и Медицинская

организация не несет ответственности за невозможность получения Клиентом услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

- 4.3. Сервис «Онлайн Доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁴, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

5) ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ

- 5.1. Любые медицинские и сервисные услуги, не предусмотренные настоящей Программой.
- 5.2. Услуги, предусмотренные Программой, не предоставляются в случае обращения за консультацией лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

⁴ Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи»