

Приложение № 1 к Полису - Программа добровольного медицинского страхования детей от 1 года до 17 лет «Детский врач»

По настоящей Программе ООО СК «ВТБ Страхование» организует и оплачивает предоставление Застрахованному медицинским услуг при наступлении страхового события.

Предусмотренные настоящей Программой дистанционные (телемедицинские) консультации проводятся с использованием сервиса «Педиатр 24/7», представляющего собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между Застрахованным (его представителем) 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, перечень которых опубликован на сайте Vtbins.onlinedoctor.ru (далее также – сайт «Онлайн доктор»), а именно:¹

- срочные консультации дежурным врачом-педиатром, находящимся в данный момент в системе онлайн (в течение 3 минут после запроса), не более 6 консультаций в период действия договора страхования;
- предоставление письменного заключения с рекомендациями по результатам онлайн консультации.

1.2. Сервисные услуги по организации медицинской помощи

- Организация приема врача профильной специальности в согласованное время в выбранной Медицинской организации по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Программы²;
- содействие в организации диагностических обследований и лечения по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Программы³;
- услуги сервиса «Личный кабинет» Застрахованного, где сохраняются история обращений по Застрахованному 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, 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 «Онлайн доктор».

2.3. Телемедицинские онлайн-консультации могут оказываться одним из следующих способов, в том числе совместно, по выбору представителя Застрахованного:

- с использованием видеосвязи путем обмена сообщениями и файлами;
- с использованием аудиосвязи путем обмена сообщениями и файлами;
- путем обмена сообщениями и файлами;
- по телефону.

2.4. Телемедицинские онлайн-консультации могут проводиться на основе медицинской информации и документации, предоставленной представителем Застрахованного во время консультации.

2.5. Представитель Застрахованного во время проведения консультации предоставляет врачу информацию об установленных Застрахованному диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу скан-копии необходимых медицинских документов с использованием сервиса «Онлайн доктор» через «Личный кабинет» Застрахованного.

2.6. Во время проведения телемедицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует представителя Застрахованного о специалисте, к которому 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. педиатром могут быть оказаны Застрахованному круглосуточно.

2.8. Услуги (телемедицинские онлайн-консультации) оказываются врачами, сотрудниками Медицинских организаций с соблюдением норм действующего законодательства и с учетом специфики оказания услуг. Представителю Застрахованного предоставляются телемедицинские консультации по всем медицинским вопросам, непосредственно связанным с личностью Застрахованного, **за исключением:**

- вопросов, по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Застрахованным дистанционным способом;
- вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

2.9. По результатам телемедицинской консультации врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Застрахованного, которая размещается и хранится в «Личном кабинете».

2.10. Услуги в форме срочной консультации дежурным врачом-дистанционным способом.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

3.1. Для получения услуг в рамках Программы страхования представитель Застрахованного должен зарегистрироваться на сайте «Онлайн доктор» в соответствии с процедурой, описанной в памятке, вручаемой Страхователю при заключении договора страхования.

3.2. После регистрации на сайте «Онлайн доктор» представитель Застрахованного переходит в раздел «Личный кабинет».

3.3. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Застрахованного на сайте «Онлайн доктор», который позволяет представителю Застрахованного 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.). Представитель Застрахованного может ограничить либо открыть доступ к прикрепленным медицинским документам для их просмотра врачом, который проводит консультацию.

3.4. Связь представителя Застрахованного с врачом-педиатром при срочной консультации осуществляется следующим образом:

- представитель Застрахованного 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 представитель Застрахованного отправляет запрос по телефону 8-800-333-28-00⁴. Звонок должен быть осуществлен с телефона, который указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации⁵;
- свободный врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с представителем Застрахованного с использованием сервиса «Онлайн доктор» либо путем совершения звонка на номер телефона представителя Застрахованного, указанный при регистрации на сайте «Онлайн доктор»;
- происходит соединение врача с представителем Застрахованного и начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;
- во время проведения консультации через «Личный кабинет» представитель Застрахованного может показать врачу необходимый медицинский документ, выбрав его в разделе «Мои документы» или загрузив новый документ с диска в окне чата консультации.

- по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Застрахованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Застрахованному.

3.5. Требования Застрахованного относительно сроков проведения консультации не подлежат удовлетворению, если представитель Застрахованного не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса или будет недоступен по телефону.

3.6. Для организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения, рекомендованных врачом во время онлайн-консультации в рамках Программы, представитель Застрахованного оставляет заявку на организацию необходимых услуг с контактами для обратной связи врачу во время онлайн-консультации.

3.7. Требования Застрахованного относительно сроков проведения консультации не подлежат удовлетворению, если представитель Застрахованного не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса или будет недоступен по телефону.

3.8. Для организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения, рекомендованных врачом во время онлайн-консультации в рамках Программы, представитель Застрахованного оставляет заявку на организацию необходимых услуг с контактами для обратной связи врачу во время онлайн-консультации.

3.9. Требования Застрахованного относительно сроков проведения консультации не подлежат удовлетворению, если представитель Застрахованного не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса или будет недоступен по телефону.

3.10. Для организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения, рекомендованных врачом во время онлайн-консультации в рамках Программы, представитель Застрахованного 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 «Онлайн доктор», получения видеоконсультации и аудиоконсультации, обмена файлами и сообщениями с использованием сервиса «Личный кабинет», представитель Застрахованного должен пользоваться оборудованием с учетом следующих характеристик:

4.1.1. при использовании персонального компьютера:

- подключаемая к компьютеру видеокамера 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) Google Chrome (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;
- канал доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с;

4.1.2. при использовании мобильных приложений:- iOS 8.0 или более поздняя версия;- Android 4.1 или более поздняя версия;

4.1.3. при заказе консультации по телефону:

- телефон, номер которого указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации.

4.2. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.3. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.4. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.5. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.6. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.7. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.8. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.9. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.10. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.11. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.12. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.13. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

4.14. Представитель Застрахованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным услуги, возникшую из-за оборудования Клиента.

4.15. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁶, такая проверка носит информационный характер и не влечет никаких правовых последствий и обязательств.

¹ Консультация может проходить в видео/аудиоформате с дополнительным текстовым функционалом.

² Прием врача организуется в рамках программы ОМС или оплачивается за счет средств представителя Застрахованного.

³ Диагностические обследования и лечение организуются в рамках программы ОМС или оплачиваются за счет средств представителя Застрахованного.

⁴ При этом способе связи представитель Застрахованного может быть ограничен в возможностях использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса «Онлайн доктор».

⁵ В случае звонка с номера телефона отличного от номера указанного при регистрации, звонок будет перенаправлен в службу технической поддержки, которая после идентификации Застрахованного, изменит телефон для связи в «Личном кабинете» и именно по этому номеру перезвонит врач.

⁶ Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи».