

Приложение № 1 к Полису - Программа добровольного медицинского страхования взрослых от 18 до 85 лет «Личный врач»

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

Предусмотренные настоящей Программой дистанционные (телемедицинские) консультации проводятся с использованием сервиса «Онлайн доктор», представляющего собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между Страхованным и Медицинскими организациями с целью оказания последними медицинскими 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-терапевтом, 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» Страхованного, где сохраняются история обращений по Страхованному 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 (далее – «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 Страхованного:

- 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 Страхованным во время консультации.

2.5. Страхованный во время проведения консультации предоставляет врачу информацию о диагнозах Страхованного, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу скан-копии необходимых медицинских документов с использованием сервиса «Онлайн доктор» через «Личный кабинет» Страхованного.

2.6. Во время проведения телемедицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует Страхованного 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. Страхованному предоставляются телемедицинские консультации по всем медицинским вопросам, непосредственно связанным с личностью Страхованного, **за исключением:**

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

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

2.9. Услуги в форме срочной консультации дежурным врачом-терапевтом могут быть оказаны Страхованному круглосуточно.

2.10. Услуги (телемедицинские 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 страхования Страхованный 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» Страхованный переходит в раздел «Личный кабинет».

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

3.4. Связь Страхованного с врачом-терапевтом при срочной консультации осуществляется следующим образом:

- Страхованный 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 Страхованный 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 Страхованным с использованием сервиса «Онлайн доктор» либо путем совершения звонка на номер телефона Страхованного, указанный при регистрации на сайте «Онлайн доктор»;
- происходит соединение врача с Страхованным и начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;
- во время проведения консультации через «Личный кабинет» Страхованный 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» Страхованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Страхованному.

3.5. Требования Страхованного относительно сроков проведения консультации не подлежат удовлетворению, если Страхованный 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, Страхованный 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», Страхованный должен пользоваться оборудованием с учетом следующих характеристик:

4.1.1. при использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеочкама 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 аудио- или видеосвязи);

- операционная система MS Windows, версия 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. Страхованный самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Онлайн доктор» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Страхованным 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.

5. ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ СТРАХОВАНИЯ

5.1. Дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации врачей-терапевтов по предварительной записи.

5.2. Дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации профильных врачей-консультантов и врачей-экспертов.

5.3. Организация приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения без письменных рекомендаций врача, по результатам консультации в рамках Программы.

5.4. Любые медицинские и сервисные услуги, не предусмотренные настоящей Программой.

5.5. Услуги, предусмотренные Программой, не предоставляются в случае обращения за консультацией лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

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

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

⁴ При этом способе связи Страхованный 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 Страхованного, 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».