

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПОЛЬЗОВАНИЯ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИМ СЕРВИСОМ

ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Название программы	Содержание программы	Срок действия
«Дежурный врач онлайн»	• Срочные онлайн-консультации дежурного врача педиатра или терапевта (круглосуточно, без выходных) без ограничений по количеству консультаций.	Соответствует сроку действия страхового полиса
«Врач Специалист онлайн»	• Срочные онлайн-консультации дежурного врача терапевта или педиатра, без ограничения по количеству консультаций • Онлайн-консультация с узкопрофильным врачом-консультантом по предварительной записи - 3 раза за срок действия.	Соответствует сроку действия страхового полиса

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **Программа обслуживания** – ограниченный порядком, количеством и временем оказания перечень услуг, выбранный и оплаченный Страхователем в страховом полисе по страховой программе «МОЙ ДОКТОР».
- 1.2. **Застрахованное лицо** — физическое лицо, названное в договоре страхования, чьи имущественные интересы являются объектом страхования (т.е. в отношении жизни и здоровья которого заключен договор страхования).
- 1.3. **Медицинские услуги** – комплекс мероприятий, включая медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий, предусмотренных Программой страхования, включающий предоставление врачом-специалистом дистанционной консультационной медицинской помощи посредством использования Застрахованным лицом информационно-коммуникационных технологий.
- 1.4. **Медицинские организации** – юридические лица или индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность и имеющие лицензию на осуществление медицинской деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации, оказывающее Услуги Застрахованным лицам дистанционно с использованием Сервиса.
- 1.5. **Врач** - физическое лицо, являющееся работником Медицинской организации, обладающее высшим профессиональным медицинским образованием по соответствующей специальности (педиатр, терапевт или узкопрофильный специалист), и оказывающее Услуги Застрахованным лицам с использованием Сервиса в рамках выполнения своих трудовых обязанностей в Медицинской организации.
- 1.6. **Сервис** - программно-аппаратный комплекс Сервисной компании, в основе которого лежит формализованный процесс обслуживания Застрахованного лица с целью оказания услуг в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн). Сервис позволяет оказывать услуги дистанционно с использованием мобильного телефона, сайта или приложения для мобильных устройств. Интеллектуальные права и право собственности на сервис принадлежат Сервисной компании. Сервисная компания осуществляет техническое и административное обслуживание Сервиса. При использовании телефонной связи Услуги могут быть предоставлены в ограниченном объеме.
- 1.7. **Сервисная компания** – специализированная организация, которая по поручению Страховщика обеспечивает организацию сервисных услуг, предусмотренных Программой страхования. Программа страхования может предусматривать наличие нескольких Сервисных компаний, каждая из которых отвечает за обеспечение организации услуг по поручению Страховщика. Сервисной организацией по договору страхования выступает ООО «Мобильные медицинские технологии» (контактная информация и информация, подлежащая раскрытию в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, размещена на официальном **Сайте** сервисной организации www.onlinedoctor.ru).

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1. Услуга состоит в предоставлении Врачом Застрахованному лицу устных или письменных медицинских консультаций, носящих рекомендательный характер (без постановки диагноза), дистанционно с использованием Сервиса в режиме реального времени (онлайн). Порядок, количество и время оказания услуг определяются Программой обслуживания, к которой прикреплено Застрахованное лицо. Услуги

оказываются с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путем обмена сообщениями и файлами, а также по телефону (после запроса через Сайт либо звонка по номеру телефона **+7 800 333-28-00**). Информация о Медицинских организациях и Врачах, предоставляющих Услуги, их профессиональном образовании, квалификации и пр., размещены на Сайте и в специальном мобильном приложении «Онлайн Доктор» (доступно в App Store и Google Play).

- 2.2. Застрахованному лицу предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением:
 - вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Застрахованным лицом дистанционным способом;
 - вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) - при ее отсутствии.
- 2.3. Застрахованное лицо до оказания Услуги предоставляет Врачу информацию об установленных Застрахованному лицу диагнозах, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Врачу скан-копии необходимых документов с использованием Сервиса через «Личный кабинет».
- 2.4. При оказании Услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Врач информирует Застрахованное лицо 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 информацию.
- 2.5. По итогам оказания услуги Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Застрахованного лица, которая размещается и хранится в «Личном кабинете».
- 2.6. Услуги оказываются Врачами, сотрудниками Медицинских организаций, добросовестно, с соблюдением норм действующего законодательства и учетом специфики оказания Услуг дистанционным способом.
- 2.7. Для получения Услуг Застрахованное лицо должно зарегистрироваться и прикрепить полис самостоятельно либо с помощью Страховщика на Сайте Сервисной компании.
- 2.8. После регистрации и прикреплении полиса на Сайте создается раздел «Личный кабинет» Застрахованного лица. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Застрахованного лица на Сайте, который позволяет Застрахованному лицу направлять запрос на оказание Услуги, связываться с Врачом, получать устные и письменные консультации, прикреплять и хранить медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т. д.). Доступ к прикрепленным в «Личном кабинете» медицинским документам имеет только Застрахованное лицо.
- 2.9. Услуги в форме срочной консультации оказываются Застрахованному лицу дежурным Врачом в течение времени оказания услуг, предусмотренного Программой обслуживания, к которой прикреплено Застрахованное лицо, Услуги в форме консультации по записи – Врачом (профильным специалистом) - только в заранее указанное при записи время и в количестве, предусмотренном Программой обслуживания, к которой прикреплено Застрахованное лицо.
- 2.10. Информация о Медицинских организациях и Врачах, предоставляющих Услуги (их профессиональном образовании, квалификации и пр.) и другие необходимые сведения в соответствии с законодательством и обычаями делового оборота размещены на Сайте.
- 2.11. Если застрахованное лицо не достигло возраста 15 лет, представление необходимой информации и документов, а также регистрация в «Личном кабинете» производится законным представителем Застрахованного лица.
- 2.12. **Связь Застрахованного лица с дежурным Врачом при срочной консультации** осуществляется следующим образом:
 - Застрахованное лицо отправляет запрос на оказание услуг с использованием Сервиса через «Личный кабинет», либо путем набора номера телефона +7 800 333-28-00.
 - Свободный дежурный Врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с Застрахованным лицом с использованием Сервиса либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Застрахованного лица, указанного при регистрации на Сайте.
 - Происходит соединение дежурного Врача с Застрахованным лицом и начинается оказание Услуг. Время ожидания Застрахованного лица составляет не более 3 минут.
- 2.13. В случае, если в момент, когда дежурный Врач пытается связаться с Застрахованным лицом, а Застрахованного лица уже нет в системе (онлайн), и дежурный Врач не смог дозвониться до Застрахованного лица по телефону, указанному Застрахованным лицом при регистрации на Сайте, дежурный Врач и Сервис пытаются связаться с Застрахованным лицом посредством возможностей Сервиса, в том числе путем отслеживания присутствия Застрахованного лица в системе Сервиса. Система Сервиса отслеживает момент входа Застрахованного лица в систему и оповещает дежурных Врачей, которые хотят связаться с Застрахованным лицом о возможности проведения консультации. При получении оповещения свободный дежурный Врач незамедлительно связывается с Застрахованным лицом.

- 2.14. **Связь Застрахованного лица с Врачом при консультации по записи** осуществляется следующим образом:
- Застрахованное лицо отправляет запрос на оказание услуг с использованием Сервиса через «Личный кабинет» либо отправляет запрос путем набора номера +7 800 333-28-00 и ожидает ответа дежурного Врача.
 - дежурный Врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с Застрахованным лицом с использованием Сервиса либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Застрахованного лица, указанного при регистрации на Сайте, выбирает Врача из списка, в том числе по указанию Застрахованного лица, резервирует время Врача.
 - в зарезервированное Застрахованному лицу время в графике Врача происходит соединение Врача с Застрахованным лицом, и начинается оказание Услуг.
- 2.15. В случае, если в указанное Застрахованным лицом время консультации в графике Врача, когда Врач пытается связаться с Застрахованным лицом, Застрахованного лица уже нет в системе (онлайн), и Врач не смог дозвониться до Застрахованного лица по телефону, указанному Застрахованным лицом при регистрации на Сайте, Врач и Сервис пытаются связаться с Застрахованным лицом в течение зарезервированного Застрахованному лицу времени консультации посредством возможностей Сервиса, в том числе путем отслеживания присутствия Застрахованного лица в системе Сервиса. Система Сервиса отслеживает момент входа Застрахованного лица в систему и оповещает Врачей, которые имеют возможность связаться с Застрахованным лицом для проведения консультации. При получении оповещения Врач незамедлительно связывается с Застрахованным лицом.
- 2.16. Никакие претензии Застрахованного лица относительно оказания Услуг не принимаются, если Застрахованный не направил запрос на оказание Услуг или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса, или не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте.
- 2.17. В случае, если после отправки Запроса Застрахованное лицо захочет отказаться от оказания Услуг, оно обязано уведомить об этом администратора Сервиса по контактными данными, указанным на Сайте, либо через «Личный кабинет», либо путем набора номера телефона +7 800 333-28-00, не позднее чем за 24 часа до времени оказания зарезервированной услуги.

3. ТРЕБОВАНИЯ К ОБОРУДОВАНИЮ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

- 3.1. Услуги оказываются Застрахованному лицу дистанционным способом в режиме реального времени (онлайн) с использованием Сервиса «Онлайн Доктор».
- 3.2. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Застрахованного лица: персональный компьютер, мобильный телефон.
- 3.3. Оборудование Застрахованного лица, с помощью которого планируется оказывать Услуги должно соответствовать следующим требованиям:
- а) При использовании Персонального компьютера:
 - Подключенная к компьютеру видеокамера с разрешением не ниже 1024x720 (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/сек.
 - б) При использовании мобильных приложений:
 - iOS 8.0 или более поздняя версия
 - Android 4.1 или более поздняя версия
- 3.4. В случае если оборудование Застрахованного лица не соответствует указанным требованиям, оказание Услуг является невозможным.
- 3.5. Застрахованное лицо самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, Сервисная компания и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Застрахованным лицом Услуг, возникшую из-за оборудования Застрахованного лица.
- 3.6. В случае оказания услуг с использованием персонального компьютера Застрахованное лицо получает доступ к Услугам на Сайте, при этом загружать какое-либо программное обеспечение на персональный компьютер не требуется. В случае оказания услуг с использованием мобильного телефона (регистрация на Сайте, пользование «Личным кабинетом», использование видеосвязи, аудиосвязи, обмен сообщениями и файлами) Застрахованному лицу необходимо установить на телефон специальную программу «Онлайн Доктор» (доступно в App Store и Google Play или размещенную на Сайте).