

 КАЗАХИНСТРАХ САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ HALYK GROUP	Страховой продукт		
	<i>Программа добровольного медицинского страхования «Личный врач»</i>		
P-RI-05	Редакция 01	Вводится в действие с 15.05.2017 г.	Титульный лист

Приложение № 3
к Полису добровольного медицинского страхования по программе «Личный врач»

МЕДИЦИНСКАЯ ПРОГРАММА

1. Общие положения

1. Настоящая Медицинская программа определяет объем, условия и порядок предоставления Застрахованному медицинских услуг.

2. Предусмотренные настоящей Медицинской программой дистанционные (телемедицинские) консультации осуществляются с использованием сервиса «Онлайн доктор», 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).

3. Перечень предоставляющих услуги медицинских организаций и Список врачей, информация о их профессиональном образовании и квалификации, указаны на сайтах Страховщика www.kazakhinstrakh.kz и сервисной организации www.kis.onlinedoctor.ru (далее – сайт «Онлайн доктор»), а также в мобильном приложении «Онлайн доктор».

4. Сайт сервисной организации www.kis.onlinedoctor.ru и мобильное приложение «Онлайн доктор» обеспечивают доступ к сервису «Онлайн доктор».

2. Предоставляемые услуги

5. Застрахованному предоставляются дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации с использованием сервиса «Онлайн доктор», проводимые врачами-консультантами медицинских организаций, осуществляющих медицинскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и (или) Республики Казахстан, а также сервисные услуги по организации медицинской помощи.

6. К дистанционным медицинским услугам относятся ¹:

срочные консультации дежурного врача, находящегося в данный момент в системе онлайн (в течение 3 минут после запроса);

плановые онлайн-консультации врача по предварительной записи;

плановые онлайн-консультации профильного врача-консультанта по рекомендации врача и предварительной записи;

онлайн-консультации с врачами-консультантами профильных специальностей по ранее поставленному диагнозу (услуга «Второе мнение»);

предоставление письменного заключения с рекомендациями по результатам онлайн-консультации.

7. Сервисные услуги по организации медицинской помощи включают:

организацию приема врача профильной специальности в согласованное время в выбранной медицинской организации по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Медицинской программы²;

содействие в организации диагностических обследований и лечения по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Медицинской программы³;

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

Установленный лимит длительности консультации – 15 минут.

² Прием врача оплачивается за счет средств представителя Застрахованного.

³ Диагностические обследования и лечение оплачиваются за счет средств представителя Застрахованного.

услуги сервиса «Личный кабинет» Застрахованного, где сохраняются история обращений по Застрахованному и письменные рекомендации врачей по результатам онлайн-консультаций в рамках Медицинской программы.

3. Условия предоставления услуг телемедицинских онлайн-консультаций

8. Телемедицинские онлайн-консультации в рамках Медицинской программы могут осуществляться с использованием персонального компьютера или мобильного телефона (в дальнейшем – оборудование).

9. Оборудование должно соответствовать техническим характеристикам (требованиям), указанным в главе 5 настоящей Медицинской программы.

10. Телемедицинские онлайн-консультации могут оказываться следующими способами, в том числе совместно, по выбору Застрахованного (его представителя):

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

11. Телемедицинские онлайн-консультации могут проводиться на основе предоставленной медицинской информации и документации.

12. До начала проведения консультации врачу предоставляется информация об установленных Застрахованному диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях и т.п. При необходимости врачу пересылаются сканкопии необходимых медицинских документов с использованием сервиса «Онлайн доктор» через «Личный кабинет» Застрахованного.

13. Во время проведения телемедицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует Застрахованного (его представителя) 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, предоставляет иную подобную медицинскую информацию.

14. Телемедицинские консультации предоставляются по всем медицинским вопросам, непосредственно связанным с личностью Застрахованного, за исключением:

1) вопросов, по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Застрахованным дистанционным способом;

2) вопросов, по которым необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.).

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

16. Услуги в форме «срочной консультации» дежурного врача могут быть оказаны Застрахованному круглосуточно.

17. Услуги в форме «консультации по записи» оказываются врачом-консультантом (терапевтом, профильным специалистом) только в заранее указанное при записи время.

18. Услуги телемедицинской онлайн-консультации оказываются врачами, сотрудниками медицинских организаций с соблюдением норм действующего законодательства и с учетом специфики оказания услуг дистанционным способом.

4. Порядок предоставления услуг

19. Для получения услуг в рамках Медицинской программы необходимо произвести активацию Полиса на сайте www.strahovkatut.kz и зарегистрироваться на сайте «Онлайн доктор».

20. После регистрации на сайте «Онлайн доктор» нужно осуществить переход в раздел «Личный кабинет».

21. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Застрахованного на сайте «Онлайн доктор», который позволяет направлять запросы на оказание услуг, связываться с врачом, получать устные и письменные консультации, прикреплять и хранить медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т.д.).

Застрахованный (его представитель) может ограничить или открыть полный доступ к прикрепленным в «Личном кабинете» медицинским документам для их просмотра врачом-консультантом.

22. Срочная консультация врачом предоставляется следующим образом:

1) через «Личный кабинет» направляется запрос на срочную консультацию. В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет) для получения срочной консультации запрос возможно сделать по телефону 8 800 333 28 00⁴. Звонок должен быть осуществлен с телефона, который указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации⁵;

2) свободный врач, находящийся в данный момент в системе онлайн, связывается с Застрахованным (его представителем) с использованием сервиса «Онлайн доктор» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона, указанный при регистрации на сайте «Онлайн доктор»;

3) при установлении связи врача с Застрахованным (его представителем) начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;

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

23. «Консультация по записи» осуществляется следующим образом:

1) через «Личный кабинет» направляется запрос на консультацию⁶;

2) свободный врач, находящийся в данный момент в системе онлайн, связывается с Застрахованным (его представителем) с использованием сервиса «Онлайн доктор» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона, указанный при регистрации на сайте «Онлайн доктор»;

выбирает врача из списка врачей-консультантов, в том числе по указанию Застрахованного (его представителя), и резервирует время для консультации у врача;

3) в установленное время происходит соединение врача с Застрахованным (его представителем) и начинается онлайн-консультация;

4) по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Застрахованного с перечнем всех рекомендаций, которые были предоставлены Застрахованному.

Для повторной консультации с выбранным врачом-консультантом запись на консультацию производится самостоятельно через «Личный кабинет».

24. При невозможности установления врачом связи с Застрахованным (его представителем) посредством сервиса «Онлайн доктор», ввиду отсутствия последнего в системе онлайн, а также, если врач не смог дозвониться до Застрахованного (его представителя) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на сайте «Онлайн доктор», врач посредством возможностей сервиса «Онлайн доктор» отслеживает присутствие Застрахованного (его представителя) в системе сервиса «Онлайн доктор». В случае, если по прошествии тридцати минут Застрахованный (его представитель) не войдет в систему сервиса «Онлайн доктор», заявка на консультацию считается завершенной и исполненной.

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 телефону перезвонит врач.

⁶ В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет) запрос отправляется по телефону 8 800 333 28 00.

25. Никакие претензии относительно сроков проведения консультации не принимаются, если Застрахованный (его представитель) не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе онлайн после направления запроса.

26. В случае, если после отправки запроса Застрахованный (его представитель) решает отказаться от проведения консультации, он обязан уведомить об этом администратора сервиса «Онлайн доктор» по контактными данным, указанным на сайте «Онлайн доктор», либо через «Личный кабинет» до начала оказания услуги.

27. Для организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения, рекомендованных врачом во время онлайн-консультаций в рамках Медицинской программы, Застрахованный (его представитель) оставляет во время онлайн-консультации врачу заявку на организацию необходимых услуг с контактами для обратной связи.

5. Технические характеристики оборудования и программное обеспечение

28. С целью получения качественных услуг, в том числе для регистрации на сайте «Онлайн доктор», получения видео- и аудиоконсультаций, обмена файлами и сообщениями с использованием сервиса «Личный кабинет», должно использоваться оборудование с наличием следующих характеристик:

1) при использовании персонального компьютера:

видеокамера с разрешением не ниже 1024 X 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);

микрофон (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видео- и (или) аудиосвязи);

операционная система MS Windows версии не ниже XP или Mac OS;

интернет-браузер Google Chrome (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;

канал доступа в интернет со скоростью соединения не ниже 1 Мбит/с;

2) при использовании мобильной телефонной связи модель мобильного телефона должна быть Apple iPhone 4 и выше, либо модель с аналогичными характеристиками на ОС Android, с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями.

29. Сервис «Онлайн доктор» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁷. Данная проверка носит информационный характер и не влечет за собой никаких правовых последствий и обязательств.

30. Страховщик не несет ответственности за невозможность получения Застрахованным услуг, предусмотренных Медицинской программой, вследствие несоответствия оборудования Застрахованного (его представителя) характеристикам, указанным в пункте 29.

6. Исключения из Медицинской программы

31. В соответствии с настоящей Медицинской программой не предоставляются:

дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации врачей-экспертов научно-исследовательского института неотложной детской хирургии и травматологии (НИИ НДХиТ, Российская Федерация);

услуги по организации приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения без письменных рекомендаций врача по результатам консультации в рамках Медицинской программы.

любые медицинские и сервисные услуги, не предусмотренные настоящей Медицинской программой.

32. Услуги, предусмотренные Медицинской программой, не предоставляются в случае обращения за консультацией лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

⁷ Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи»

