

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

По настоящей Программе ООО СК «ВТБ Страхование» организует и оплачивает предоставление Страхованному 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 Страхованным (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:

- 1.1.1. Дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации с использованием сервиса «Педиатр 24/7», проводимые врачами-консультантами Медицинских организаций, осуществляющих медицинскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, перечень которых опубликован на официальном сайте Страховщика www.vtbins.ru и на сайте vtbins.pediatr247.ru (далее также – сайт «Педиатр 24/7»), а именно:
 - срочные консультации дежурного врача-педиатра, находящегося в данный момент в системе онлайн (в течение 3 минут после запроса);
 - плановые онлайн-консультации врача-педиатра по предварительной записи;
 - плановые онлайн-консультации профильного врача-консультанта по рекомендации врача-педиатра 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.
 - 1.1.2. Дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации врачей экспертов Научно-исследовательского института неотложной детской хирургии и травматологии (НИИ НДХИТ) и других ведущих медицинских учреждений¹ – не более 3 (трех) раз за период действия договора страхования².
 - 1.1.3. Прием (очная консультация) врачами узкой специализации в профильной Медицинской организации по медицинским показаниям и письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Программы, – не более 1 (одного) раза за период действия договора страхования.
- 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 Программы³;
 - 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 ребенку 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 «Педиатр 24/7».
- 2.3. Телемедицинские онлайн-консультации могут оказываться одним из следующих способов, в том числе совместно, по выбору представителя 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 предоставленной представителем Страхованного медицинской информации и документации.
- 2.5. Представитель Страхованного до начала проведения консультации предоставляет врачу информацию об установленных Страхованному диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу скан-копии необходимых медицинских документов с использованием сервиса «Педиатр 24/7» через «Личный кабинет» Страхованного.
- 2.6. Во время проведения телемедицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач информирует представителя 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. Представителю Страхованного 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 врача составляется письменная рекомендация (заключение) для Страхованного, которая размещается и хранится в «Личном кабинете».
- 2.9. Услуги в форме срочной консультации дежурного врача-педиатра могут быть оказаны Страхованному круглосуточно, услуги в форме консультации по записи – врачом-консультантом (педиатром, профильным специалистом) только в заранее указанное при записи время.
- 2.10. Телемедицинские онлайн-консультации врачей-экспертов НИИ НДХИТ и других ведущих медицинских учреждений могут быть оказаны Страхованному только по записи через дежурного врача в заранее указанное при записи время.
- 2.11. 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 представитель Страхованного должен активировать Полис на сайте www.vtbins.ru и зарегистрироваться на сайте «Педиатр 24/7» в соответствии с процедурой, описанной в памяти, вручаемой Страхователю при заключении договора страхования.
- 3.2. После регистрации на сайте «Педиатр 24/7» представитель Страхованного переходит в раздел «Личный кабинет».
- 3.3. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Страхованного на сайте «Педиатр 24/7», который позволяет представителю Страхованного 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 Страхованного может ограничить либо открыть доступ к прикрепленным медицинским документам для их просмотра врачом, который проводит консультацию.
- 3.4. Связь представителя Страхованного с врачом-педиатром при срочной консультации осуществляется следующим образом:
 - представитель Страхованного 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 Страхованного 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 Страхованного с использованием сервиса «Педиатр 24/7» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона представителя Страхованного, указанный при регистрации на сайте «Педиатр 24/7»;
 - происходит соединение врача с представителем Страхованного и начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;
 - по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет»

- 3.5. Связь представителя Страхованного с врачом-консультантом при консультации по записи осуществляется следующим образом:
 - представитель Страхованного отправляет запрос на срочную консультацию через «Личный кабинет»;
 - свободный врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с представителем Страхованного с использованием сервиса «Педиатр 24/7» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона представителя Страхованного, указанный при регистрации на сайте «Педиатр 24/7», выбирает врача из списка врачей-консультантов, в том числе по указанию представителя Страхованного, резервирует время врача;
 - в обозначенное представителем Страхованного время в графике врача происходит соединение врача с представителем Страхованного и начинается онлайн-консультация;
 - по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Страхованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Страхованному.
 - 3.6. В случае повторной консультации с выбранным врачом-консультантом представитель Страхованного может самостоятельно записаться на консультацию через «Личный кабинет»⁶.
 - 3.7. Связь представителя Страхованного с врачом-экспертом НИИ НДХИТ и других ведущих медицинских учреждений осуществляется следующим образом:
 - представитель Страхованного отправляет запрос на срочную консультацию через «Личный кабинет»;
 - свободный врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), связывается с представителем Страхованного с использованием сервиса «Педиатр 24/7» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона представителя Страхованного, указанный при регистрации на сайте «Педиатр 24/7», выбирает врача из списка, в том числе по указанию представителя Страхованного, резервирует время врача;
 - в обозначенное представителем Страхованного время в графике врача происходит соединение врача с представителем Страхованного и начинается консультация;
 - по результатам консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Страхованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Страхованному;
 - в случае, если представитель Страхованного захочет отказаться от проведения консультации в согласованное время, он обязан уведомить об этом администратора сервиса «Педиатр 24/7» по контактному данным, указанным на сайте «Педиатр 24/7», либо через «Личный кабинет» не позднее чем за 24 часа, в противном случае услуга будет считаться оказанной.
 - 3.8. В случае, если в момент, когда врач пытается связаться с представителем Страхованного, представителя Страхованного уже нет в системе (онлайн) и врач не смог связаться с представителем Страхованного посредством сервиса «Педиатр 24/7» и не смог дозвониться до представителя Страхованного по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на сайте «Педиатр 24/7», врач пытается связаться с представителем Страхованного посредством возможностей сервиса «Педиатр 24/7», в том числе путем отслеживания присутствия представителя Страхованного в системе сервиса «Педиатр 24/7». В случае, если по прошествии 30 (тридцати) минут представитель Страхованного не войдет в систему сервиса «Педиатр 24/7», заявка на консультацию считается завершенной и исполненной.
 - 3.9. Никакие претензии относительно сроков проведения консультации не принимаются, если представитель Страхованного не направит запрос на проведение консультации или не будет находиться в системе (онлайн) после направления запроса.
 - 3.10. В случае, если после отправки запроса представитель Страхованного захочет отказаться от проведения консультации, он обязан уведомить об этом администратора сервиса «Педиатр 24/7» по контактному данным, указанным на сайте «Педиатр 24/7», 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, представитель Страхованного 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 «Педиатр 24/7», получения видеоконсультации и аудиоконсультации, обмена файлами и сообщениями с использованием сервиса «Личный кабинет» представитель Страхованного должен пользоваться оборудованием с учетом следующих характеристик:
 - 4.1.1. при использовании персонального компьютера:
 - подключенная к компьютеру веб-камера 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 версии 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 мобильного телефона:
 - модель мобильного телефона Apple Iphone 4 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями.
 - 4.2. Представитель Страхованного самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховая компания, сервис «Педиатр 24/7» и Медицинская организация не несут ответственности за невозможность получения Страхованным услуги, возникшую из-за оборудования Страхованного/представителя Страхованного.
 - 4.3. Сервис «Педиатр 24/7» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие⁷; 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-экспертов Научно-исследовательского института неотложной детской хирургии и травматологии (НИИ НДХИТ) и других ведущих медицинских учреждений – более 3 (трех) раз за период действия договора страхования.
 - 5.2. Организация приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения без письменных рекомендаций врача, по результатам консультации в рамках Программы.
 - 5.3. Любые медицинские и сервисные услуги, не предусмотренные настоящей Программой.
 - 5.4. 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. Установленный лимит длительности консультации – 15 мин.

² Информация о врачах, оказывающих данную услугу, размещена на сайте «Педиатр 24/7».

³ Установленный лимит длительности консультации – до 30 мин.

⁴ Прием врача организуется в рамках программы ОМС или оплачивается за счет средств представителя Страхованного (за исключением п.1.1.3. Программы).

⁵ Диагностические обследования и лечение организуются в рамках программы ОМС или оплачиваются за счет средств представителя Страхованного.

⁶ При этом способе связи представитель Страхованного может быть ограничен в возможности использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса «Педиатр 24/7».

⁷ 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 доктор.

⁸ В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет), представитель Страхованного отправляет запрос по телефону 8-800-333-28-00.

⁹ Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи».