

*Программа добровольного медицинского страхования для лиц в возрасте от 1 года до 100 лет «Ваш личный доктор»*

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

Предусмотренные настоящей Программой дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации проводятся 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).

## 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 официальном сайте Страховщика [www.VTbins.ru](http://www.VTbins.ru) и на сайте [www.Vtbins.onlinedoctor.ru](http://www.Vtbins.onlinedoctor.ru) (далее также – сайт «Онлайн-доктор»), а именно:<sup>1</sup>

- срочные онлайн-консультации дежурным врачом-педиатром/терапевтом<sup>2</sup>, находящимся в данный момент в системе онлайн (в течение 3 минут после запроса);
- плановые онлайн-консультации врача-педиатра/терапевта по предварительной записи;
- плановые онлайн-консультации профильным врачом-консультантом по рекомендации врача-педиатра/терапевта 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), ФГБУ «Клиническая больница №1» УдП РФ и других ведущих медицинских учреждений<sup>3</sup> – не более 3 (Трех) раз за период действия договора страхования<sup>4</sup>.

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 Программы<sup>5</sup>;
- содействие в организации диагностических обследований и лечения по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Программы<sup>6</sup>;
- 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, 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 «Онлайн-доктор».

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

- 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 Застрахованным (его представителем) медицинской информации и документации.

2.5. Застрахованный (его представитель) до начала проведения онлайн-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.

<sup>1</sup> Онлайн-консультация может проходить в видео/аудиоформате с дополнительным текстовым функционалом. Установленный лимит длительности консультации – 15 мин.

<sup>2</sup> Для возраста 1-17 – врач-педиатр, для возраста 18-100 – врач-терапевт.

<sup>3</sup> Информация о врачах, оказывающих данную услугу, размещена на сайте «Онлайн-доктор».

<sup>4</sup> Установленный лимит длительности консультации – до 30 мин.

<sup>5</sup> Прием врача оплачивается за счет средств Застрахованного/представителя Застрахованного, или оказывается помощь в организации в рамках программы ОМС.

<sup>6</sup> Диагностические обследования и лечение оплачиваются за счет средств Застрахованного/представителя Застрахованного, или оказывается помощь в организации в рамках программы ОМС.

2.6. Во время проведения телемедицинской онлайн-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 и предоставляет иную подобную медицинскую информацию.

2.7. Застрахованному (его представителю) предоставляются телемедицинские онлайн-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.

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

2.9. Услуги в форме срочной онлайн-консультации дежурным врачом-консультантом могут быть оказаны Застрахованному круглосуточно, услуги в форме онлайн-консультации по записи – врачом-консультантом (педиатром/терапевтом, профильным специалистом) только в заранее указанное при записи время.

2.10. Телемедицинские онлайн-консультации врачей-экспертов ведущих медицинских учреждений могут быть оказаны Застрахованному 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 Страхователь/Застрахованный (его представитель) должен активировать Полис на сайте [www.VTbins.ru](http://www.VTbins.ru) (в случае если в Полисе не указан Страхователь и Застрахованный) и 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» Застрахованный (его представитель) переходит в раздел «Личный кабинет».

3.3. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Застрахованного на сайте «Онлайн-доктор», который позволяет Застрахованному (его представителю) направлять запрос на оказание услуг, связываться с врачом, получать устные и письменные онлайн-консультации, прикреплять и хранить медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т.д.). Застрахованный (его представитель) может отправлять прикрепленные медицинские документы для их просмотра врачом, который проводит онлайн-консультацию.

3.4. Связь Застрахованного (его представителя) с врачом-консультантом при срочной консультации осуществляется следующим образом:

– Застрахованный (его представитель) отправляет запрос на срочную онлайн-консультацию через «Личный кабинет». В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет) для получения срочной онлайн-консультации Застрахованный (его представитель) отправляет запрос по телефону 8-800-333-28-00<sup>7</sup>.

Звонок должен быть осуществлен с телефона, который указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации<sup>8</sup>;

– 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 Застрахованного (его представителя), указанный при регистрации на сайте «Онлайн-доктор»;

– происходит соединение врача с Застрахованным (его представителем) и начинается онлайн-консультация. Время ожидания составляет не более 3 минут;

– по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Застрахованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Застрахованному. Застрахованному (его представителю) приходит письменное уведомление: «Врач добавил(а) заключение в системе «Онлайн-доктор».

3.5. Связь Застрахованного (его представителя) с врачом-консультантом при онлайн-консультации по записи осуществляется следующим образом:

– Застрахованный (его представитель) отправляет запрос на срочную онлайн-консультацию через «Личный кабинет»<sup>9</sup>;

– 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 Застрахованного (его представителя), указанный при регистрации на сайте «Онлайн-доктор», выбирает врача из списка врачей-консультантов, в том числе по указанию Застрахованного (его представителя), резервирует время врача;

– в обозначенное Застрахованным (его представителем) время в графике врача происходит соединение врача с Застрахованным (его представителем) и начинается онлайн-консультация;

– по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Застрахованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Застрахованному. Застрахованному (его представителю) приходит письменное уведомление: «Врач добавил(а) заключение в системе «Онлайн-доктор».

3.6. В случае повторной онлайн-консультации с выбранным врачом-консультантом Застрахованный (его представитель) может самостоятельно записаться на консультацию через «Личный кабинет».

3.7. Связь Застрахованного (его представителя) с врачом-экспертом осуществляется следующим образом:

– Застрахованный (его представитель) отправляет запрос на срочную онлайн-консультацию через «Личный кабинет»;

<sup>7</sup> При этом способе связи Застрахованный (его представитель) может быть ограничен в возможностях использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса «Онлайн-доктор».

<sup>8</sup> 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 доктор.

<sup>9</sup> В случае невозможности отправить запрос через «Личный кабинет» (отсутствует подключение к сети Интернет) Застрахованный (его представитель) отправляет запрос по телефону 8-800-333-28-00.

– 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 Застрахованного (его представителя), указанный при регистрации на сайте «Онлайн- доктор», выбирает врача из списка, в том числе по указанию Застрахованного (его представителя), резервирует время врача;

– в обозначенное Застрахованным (его представителем) время в графике врача происходит соединение врача с Застрахованным (его представителем) и начинается онлайн-консультация;

– по результатам онлайн-консультации врач направляет письменное заключение в «Личный кабинет» Застрахованного с перечнем всех рекомендаций, которые он дал Застрахованному. Застрахованному (его представителю) приходит письменное уведомление: «Врач добавил(а) заключение в системе «Онлайн- доктор»;

– в случае, если Застрахованный (его представитель) захочет отказаться от проведения онлайн-консультации в согласованное время, он обязан уведомить об этом Администратора сервиса «Онлайн- доктор» по контактными данным, указанным на сайте «Онлайн- доктор», 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 Застрахованным (его представителем), Застрахованного (его представителя) уже нет в системе (онлайн) и врач не смог связаться с Застрахованным (его представителем) посредством сервиса «Онлайн-доктор» и не смог дозвониться до Застрахованного (его представителя) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на сайте «Онлайн-доктор», врач пытается связаться с Застрахованным (его представителем) посредством возможностей сервиса «Онлайн-доктор», в том числе путем отслеживания присутствия Застрахованного (его представителя) в системе сервиса «Онлайн-доктор». В случае если по прошествии 15 (Пятнадцати) минут Застрахованный (его представитель) не войдет в систему сервиса «Онлайн-доктор», заявка на онлайн-консультацию считается завершенной и исполненной.

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

3.10. В случае если после отправки запроса Застрахованный (его представитель) захочет отказаться от проведения онлайн-консультации, он обязан уведомить об этом Администратора сервиса «Онлайн-доктор» по контактными данными, указанными на сайте «Онлайн-доктор», 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, Застрахованный (его представитель) 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:

– 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 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 мобильного телефона:

– iOS 8.0 или более поздняя версия;

– Android 4.1 или более поздняя версия.

4.2. Застрахованный (его представитель) 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 соответствие<sup>10</sup>, 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 ведущих медицинских учреждений – более 3 (Трех) раз за период действия договора страхования.

5.2. 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, – более 1 (Одного) раза за период действия договора страхования.

5.3. Организация приема врача профильной специальности, диагностических обследований и лечения без письменных рекомендаций врача, по результатам онлайн-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 онлайн-консультацией лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

<sup>10</sup> Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи».