

## ПРОГРАММА СТРАХОВАНИЯ «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ТЕЛЕМЕДИЦИНА № 1»

В соответствии с условиями договора страхования АО «АльфаСтрахование» организует и оплачивает медицинскую помощь Застрахованному в объеме, предусмотренном настоящей страховой программой добровольного медицинского страхования при наступлении страхового случая.

**Страховым случаем** по договору добровольного медицинского страхования, является факт обращения Застрахованного, либо его законного представителя, за медицинской рекомендацией в Сервис «MY DOC» с использованием технических средств связи в режиме онлайн в связи с развитием в период действия договора следующих состояний:

1. острого заболевания (включая травмы, ожоги, отморожения, отравления и другие состояния, возникшие в результате несчастного случая);
2. обострения хронического заболевания.

### ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

Воспользоваться услугой может только лицо, застрахованное по данному Договору. В случае, если на момент обращения в Сервис «MY DOC» возраст застрахованного менее 18 лет (опция «консультация врача-педиатра»), то получить для него медицинскую консультацию может его законный представитель (родитель\опекун).

Предусмотренные настоящей Программой медицинские услуги, оказываются дистанционно с использованием Сервиса «MY DOC», представляющего собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи для получения онлайн-консультаций в режиме реального времени (онлайн) с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путем обмена сообщениями и файлами.

### ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПО ПРОГРАММЕ УСЛУГ

Вид услуги	Описание услуги	Количество
Срочные телемедицинские консультации дежурного врача-терапевта в режиме 24/7/365	<p>Срочные телемедицинские консультации оказываются по вопросам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- состояния здоровья;</li> <li>- результатов выполненных исследований;</li> <li>- подготовки к планируемым исследованиям.</li> <li>- обсуждение результатов проведенных лечебно - диагностических мероприятий с расшифровкой анализов;</li> <li>- принятие решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).</li> <li>- выдача медицинских заключений в соответствии с Приказом МЗ РФ от 30 ноября 2017 года N 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».</li> </ul> <p>Консультации дежурных врачей доступны в <b>круглосуточном</b> режиме (связь с врачом в течение 3-5 минут после запроса). Длительность консультации до 30 минут. Консультация может проходить в формате видео/аудио/чат. Услуга личный кабинет. Десктоп версия + мобильное приложение для IOS, Android. Обмен медицинской документацией на всех этапах консультаций.</p>	без ограничений

	Хранение всей истории консультаций и заключений врачей по ним в единой медкарте пациента, которая доступна в web-интерфейсе и мобильном приложении.	
Медориентирование	Определение специалиста, к которому необходимо обратиться по вопросам здоровья.	без ограничений
Консультирование по профилактике заболеваний и ЗОЖ	Индивидуальные рекомендации по здоровому образу жизни и по снижению влияния неблагоприятных для здоровья факторов. Информация о календаре сезонных прививок.	без ограничений
Второе мнение врачей экспертов	- получение альтернативного мнения оказывается врачом-терапевтом по ранее поставленному диагнозу.	без ограничений

#### **ИСКЛЮЧЕНИЯ ИЗ ПРОГРАММЫ**

1. услуги, превышающие «Объем предоставляемой медицинской помощи».
2. обращение до начала и после окончания срока действия полиса.
3. услуги, оказываемые в амбулаторных условиях Исполнителя, помощь на дому, услуги в условиях дневного стационара и в стационарных условиях.
4. Консультации, предусмотренные программой, не предоставляются в случае обращения пациента, находящегося в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

## ПОРЯДОК ПОДКЛЮЧЕНИЯ К ПРОГРАММЕ «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ - ТЕЛЕМЕДИЦИНА»

Для подключения к программе страхования необходимо выполнить следующие действия:

1. Застрахованному необходимо пройти процесс предварительной регистрации на сайте mydoc.ru или через мобильное приложение MyDoc.
2. После регистрации Застрахованный переходит в раздел «Страховые компании» и выбирает свою страховую компанию – «Альфастрахование», а затем страховой продукт, к которому подключен Застрахованный «Телемедицина №1».
3. В выбранном страховом продукте необходимо ввести фамилию, имя и отчество, а также указать номер страхового полиса с целью его активации.

## ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ

1. Для получения Консультации Застрахованному, после подключения к программе страхования, необходимо войти в свой аккаунт через сайт MyDoc или через мобильное приложение MyDoc.
2. Выбрать раздел «Онлайн консультация», после чего выбрать необходимого специалиста.
3. Затем необходимо выбрать «квалификацию врача», а в «способе оплаты» выбрать Ваш страховой продукт и номер страхового полиса. Далее необходимо нажать кнопку «Отправить заявку».
4. Связь Застрахованного с врачом осуществляется следующим образом:
  - 4.1. свободный врач, находящийся в системе, связывается с Застрахованным. Время ожидания консультации составляет не более 5 минут;
  - 4.2. во время консультации Застрахованный может прикрепить копии медицинских документов врачу для ознакомления;
  - 4.3. по результатам консультации врач направляет письменный отчет (заключение) в Личный кабинет Застрахованного, в раздел «Мои приемы», с перечнем всех рекомендаций, которые давались в ходе консультации.
5. Началом оказания консультации является момент установления диалога между врачом и Застрахованным, продолжительность которого при оказании консультации не может быть более 30 (тридцати) минут, но в отдельных случаях может быть увеличена по согласованию Сторон.

## ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБОРУДОВАНИЯ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. С целью получения качественных услуг, в том числе с целью регистрации на сайте <https://mydoc.ru/>, получения консультаций в формате аудио/видео, обмена файлами и сообщениями с использованием Личного кабинета, Застрахованный должен использовать оборудование с учетом следующих характеристик.

1.1. При использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеокамера 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) GoogleChrome (рекомендуемый), MozillaFirefox или Opera последней версии;
- канал доступа в Интернет не ниже 10 Мбит/с.

1.2. При использовании мобильного телефона:

- модель мобильного телефона iPhone с iOS 10 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями
- смартфон на платформе Android 8 и выше.

2. Застрахованный самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования.

My Doc не несет ответственности за невозможность получения консультации.

## ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ

1. В случае, если в момент, когда врач пытается связаться с Застрахованным, последнего уже нет в системе (онлайн), то по прошествии 30 (тридцати) минут если Застрахованный так и не войдет в систему Сервиса My Doc, заявка на консультацию считается завершенной и исполненной.

2. В случае, если после отправки запроса Застрахованный захочет отказаться от проведения консультации, он обязан уведомить об этом администратора Сервиса My Doc по контактными данным, указанным на Сервисе My Doc до начала оказания консультации.

3. Все вопросы и/или спорные ситуации рассматриваются операторами горячей линии сервиса My Doc в индивидуальном порядке. Застрахованному необходимо связаться с оператором по телефону горячей линии 8 800-200-90-19 или отправить своё сообщение по электронной почте на адрес: support@mydoc.ru.