

## ПРОГРАММА СТРАХОВАНИЯ «АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ТЕЛЕМЕДИЦИНА» ЛЮКС

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. Количество обращений в Сервис «MY DOC» по программе к врачу общей практики неограниченно в течение срока страхования.

### 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).

Медицинская помощь предоставляется на базе ООО «Май Док» в объеме, указанном в разделе «Объем предоставляемой медицинской помощи» настоящей страховой программы.

Для получения медицинской помощи необходимо пройти процесс предварительной регистрации, для этого войти в свой аккаунт через сайт MyDoc или через мобильное приложение MyDoc. При регистрации на сайте или в мобильном приложении Застрахованное лицо дает согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Страховщику и исполнителям медицинских услуг, а также добровольные информированные согласие на медицинские вмешательства.

Все вопросы, связанные с регистрацией, 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.

Телемедицинские консультации проводятся в следующем режиме: срочные консультации дежурного врача (терапевта/педиатра) – круглосуточно. Плановые телемедицинские консультации врача-терапевта, врача-педиатра, узких специалистов по предварительной записи.

В период действия договора страхования при возникновении каких-либо проблем, претензий или несоответствия Вашего медицинского обслуживания страховой программе - убедительно просим незамедлительно обратиться в АО «АльфаСтрахование».

В случае утери полиса, изменении персональных данных (фамилии, адреса проживания, контактных телефонов и иных данных, указанных при регистрации в Сервисе) Застрахованному лицу необходимо в кратчайшие сроки сообщить об этом в отдел персонала своей компании.

### ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ПО ПРОГРАММЕ УСЛУГ

Вид услуги	Описание услуги	Количество
Срочные телемедицинские консультации дежурного врача-	Срочные телемедицинские консультации оказываются по вопросам: - состояния здоровья; - результатов выполненных исследований; - подготовки к планируемым исследованиям. - обсуждение результатов проведенных лечебно - диагностических мероприятий с расшифровкой анализов; - принятие решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации). - выдача медицинских заключений в соответствии с	без ограничений

терапевта в режиме 24/7/365	Приказом МЗ РФ от 30 ноября 2017 года N 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».	
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
Срочные телемедицинские консультации дежурного врача-педиатра в режиме 24/7/365	-консультации родителей по вопросам здоровья ребенка; - профилактике заболеваний, уходу, питанию и режиму дня; - оценка показателей здоровья ребенка и принятия решения о необходимости очного приема; - интерпретация результатов лабораторных и инструментальных исследований; - разъяснения по ранее назначенному врачом лечению; - подробные рекомендации по подготовке к назначенным исследованиям и манипуляциям; - рекомендации по профилактике и здоровому образу жизни;	без ограничений
Консультации узкопрофильных специалистов для взрослых Застрахованных	невролога, акушера-гинеколога, аллерголога-иммунолога, гастроэнтеролога, дерматолога, кардиолога, оториноларинголога, уролога, эндокринолога по предварительной записи, по расписанию врача.	10 консультаций
Частная фармакология. Предоставление информации о лекарственных средствах и их аналогах	Предоставление информации о лекарственных средствах и их аналогах. Предоставление информации о более чем 9000 лекарственных препаратов, описание порядка их применения и противопоказаний, аналогах лекарственных средств.	5 консультаций
Консультация психолога по предварительной записи	-восстановление психического здоровья; -выявление условий, препятствующих или затрудняющих гармоническому развитию личности; -психопрофилактика, психологическое консультирование; -решение личностных, профессиональных и бытовых психологических проблем.	10 консультаций
Второе мнение врачей экспертов (кмн, дмн)	- получение альтернативного мнения оказывается врачом-терапевтом/педиатром или врачами-узкопрофильными специалистами по ранее поставленному диагнозу. Услуга предоставляется врачом с ученой степенью.	3 консультации

### **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](https://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 – «Альфастрахование - телемедицина» Люкс.
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 видеочамера 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](mailto:support@mydoc.ru).