

 <b>КАЗАХИНСТРАХ</b> САҚТАНДЫРУ КОМПАНИЯСЫ СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ <b>HALYK GROUP</b>	<b>Страховой продукт</b>		
	<i>Программа добровольного медицинского страхования «Детский доктор»</i>		
<b>P-RI - 06</b>	Редакция 01	Вводится в действие с 15.05.2017 г.	Титульный лист

Приложение № 3  
к Полису добровольного медицинского  
страхования по программе «Детский доктор»

## 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 «Педиатр 24/7», представляющего собой программно-аппаратный комплекс по предоставлению канала связи между Застрахованным (его законным 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](http://www.kazakhinstrakh.kz) и сервисной организации [www.kis.pediadr247.ru](http://www.kis.pediadr247.ru) (далее – сайт «Педиатр 24/7»), а также в мобильном приложении «Педиатр 24/7».

4. Сайт сервисной организации [www.kis.pediadr247.ru](http://www.kis.pediadr247.ru) и мобильное приложение «Педиатр 24/7» обеспечивают доступ к сервису «Педиатр 24/7».

### 2. Предоставляемые услуги

5. Застрахованному предоставляются дистанционные (телемедицинские) онлайн-консультации с использованием сервиса «Педиатр 24/7», 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 <sup>1</sup>:

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.

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 программы<sup>2</sup>;

содействие в организации диагностических обследований и лечения по письменной рекомендации врача, полученной по результатам онлайн-консультации в рамках Медицинской программы<sup>3</sup>;

<sup>1</sup> Консультация может проходить в видео-, аудиоформате с дополнительным текстовым функционалом. Установленный лимит длительности консультации – 15 минут.

<sup>2</sup> Прием врача оплачивается за счет средств представителя Застрахованного.

<sup>3</sup> 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 законного 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 «Педиатр 24/7» 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 законного 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:

- вопросов, по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Застрахованным дистанционным способом;
- 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-педиатра могут быть оказаны Застрахованному круглосуточно.

17. Услуги в форме «консультации по записи» оказываются врачом-консультантом (педиатром, 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](http://www.strahovkatut.kz) и зарегистрироваться на сайте «Педиатр 24/7».

20. После регистрации на сайте «Педиатр 24/7» нужно осуществить переход в раздел «Личный кабинет».

21. Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Застрахованного на сайте «Педиатр 24/7», 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 законный представитель) может ограничить или открыть полный доступ к прикрепленным в «Личном кабинете» медицинским документам для их просмотра врачом-консультантом.

22. Срочная консультация врачом-педиатром 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 00<sup>4</sup>. Звонок должен быть осуществлен с телефона, который указан на сайте в «Личном кабинете» при регистрации<sup>5</sup>;

2) свободный врач, находящийся в данный момент в системе онлайн, связывается с Застрахованным (его законным представителем) с использованием сервиса «Педиатр 24/7» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона, указанный при регистрации на сайте «Педиатр 24/7»;

3) при установлении связи врача с Застрахованным (его законным 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 консультацию<sup>6</sup>;

2) свободный врач, находящийся в данный момент в системе онлайн, связывается с Застрахованным (его законным представителем) с использованием сервиса «Педиатр 24/7» либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона, указанный при регистрации на сайте «Педиатр 24/7»;

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

3) в установленное время происходит соединение врача с Застрахованным (его законным 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 законным представителем) посредством сервиса «Педиатр 24/7», ввиду отсутствия последнего в системе онлайн, а также, если врач не смог дозвониться до Застрахованного (его законного представителя) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на сайте «Педиатр 24/7», врач посредством возможностей сервиса «Педиатр 24/7» отслеживает присутствие Застрахованного (его законного представителя) в системе сервиса «Педиатр 24/7». В случае, если по прошествии тридцати минут Застрахованный (его законный представитель) не войдет в систему сервиса «Педиатр 24/7», заявка на консультацию считается завершенной и исполненной.

<sup>4</sup> При этом способе связи представитель Застрахованного может быть ограничен в возможностях использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса «Педиатр 24/7».

<sup>5</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 телефону перезвонит врач.

<sup>6</sup> 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 законный 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 законный представитель) решает отказаться от проведения консультации, он обязан уведомить об этом администратора сервиса «Педиатр 24/7» по контактными данным, указанным на сайте «Педиатр 24/7», 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 законный 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 «Педиатр 24/7», 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 «Педиатр 24/7» перед оказанием услуг проводит проверку оборудования на соответствие<sup>7</sup>. 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 законного 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.

<sup>7</sup> Проверка может быть осуществлена перед консультацией с помощью кнопки «Проверка связи»

