

Программа обслуживания Клиентов/Пользователей

1. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ УСЛУГ, ПРЕДУСМОТРЕННЫХ ПРОГРАММОЙ

1.1. Медицинские услуги-организуются в объеме, указанном в разделе 3 и с учетом положений разделов 4 и 5 настоящей Программы.

1.2. Обеспечиваемые настоящей программой услуги (далее по тексту – Услуги) заключаются в предоставлении Клиентам/Пользователям врачами-консультантами (далее по тексту – «Врачи») медицинских консультаций по вопросам здоровья с использованием Сервиса (интерактивной веб-платформы в сети Интернет и мобильных приложений «Доктор рядом Телемед») в режиме реального времени. Услуги оказываются с использованием видеосвязи, аудиосвязи, путем обмена сообщениями и файлами. А также иные услуги, определяемые вариантом программы, предусмотренным Приложением № 4 к настоящему Договору.

1.3. Информация о Медицинских организациях и Врачах, оказывающих Услуги, их профессиональном образовании, квалификации размещена на сайте <https://telemed.drclinics.ru> (далее по тексту – Сайт), а также в мобильном приложении «Доктор рядом Телемед».

1.4. Клиентам/Пользователям предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Клиента/Пользователя дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования) при ее отсутствии.

1.5. Клиент/Пользователь до оказания Услуги предоставляет Врачу информацию об установленных Клиенту/Пользователю диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, приему препаратов, пересылает Врачу копии необходимых документов с использованием Сервиса «Личный кабинет».

1.6. При оказании Услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Врач информирует Клиента/Пользователя о специалистах, к которым следует обратиться для постановки и (или) подтверждения и (или) уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

2.7. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Клиента/Пользователя: персональный компьютер, мобильный телефон, которые должны соответствовать техническим требованиям. Для получения предусмотренных настоящей программой услуг необходимо убедиться в том, что устройство, через которое будет осуществляться доступ к веб-платформе, соответствует следующим требованиям: При использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеочамера обладает разрешением не ниже 1024 x 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
- к компьютеру подключен 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;
- Интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;
- скорость канала доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с.

При использовании мобильного телефона:

- модель мобильного телефона Apple Iphone 5 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями;
- мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше;
- любой мобильный телефон, если пользователь будет обращаться для оказания услуг не через сеть Интернет

Для мобильных устройств Apple необходима система не ниже IOS 9 для установки мобильного приложения, для устройств на системе Android - не ниже 5.1.

2.8. Клиенты/Пользователи, прежде чем заказать оказание услуг, предусмотренных настоящей программой, должны пройти процесс предварительной регистрации/авторизации в мобильном приложении Заказчика.

2.9. При регистрации в сервисе Исполнителя на сайте <https://bcs.drclinics.ru/> Клиенты/Пользователи обязаны дать согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Заказчику и исполнителям медицинских услуг, а также добровольные информированные согласия на медицинские вмешательства.

После регистрации на Сайте Клиент переходит в раздел «Личный кабинет». Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Клиента на Сайте, который позволяет Клиенту направлять запрос на оказание Услуг, связываться с дежурным Врачом, получать устные и письменные консультации.

2.10. Для возможности получения консультации с использованием приложения «Доктор рядом.Телемед» Клиенту необходимо:

- скачать приложение в App store / Play market;
- выполнить порядок действий, описанных п. 2.8.,2.9.;
- предоставить по запросу приложения разрешения на доступ к камере, динамику, микрофону;
- выбрать врача и получить консультацию.
- если необходима консультация дежурного врача, то необходимо оставаться в личном кабинете до вызова со стороны врача;
- если необходима плановая консультация узкого специалиста, то необходимо зайти в личный кабинет в назначенное время и ответить на вызов со стороны врача.

2.11. Видеоконсультацию можно получить либо через личный кабинет на сайте, либо через мобильное приложение.

Для получения консультации на Сайте следует:

- перейти на сайт <https://bcs.drclinics.ru/>;
- выполнить порядок действий, описанных п. 2.8.,2.9.;
- предоставить по запросу приложения разрешения на доступ к камере, динамику, микрофону;
- выбрать врача и получить консультацию.
- если необходима консультация дежурного врача, то необходимо оставаться в личном кабинете до вызова со стороны врача;
- если необходима плановая консультация узкого специалиста, то необходимо зайти в личный кабинет в назначенное время и ответить на вызов со стороны врача.

Перед консультацией необходимо проверить работоспособность камеры, динамика, микрофона в разделе «Личные данные/ Проверка».

2.12. Клиент самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования и программного обеспечения. Администратор Сервиса и ООО «Доктор рядом» не несут ответственности за невозможность получения Клиентом Услуг, возникшую из-за оборудования, либо программного обеспечения, установленного на устройствах Клиента.

2.13. Консультация с врачом-консультантом.

Для получения предусмотренных программой Услуг необходимо выполнить следующие действия:

2.13.1. Перейти на главную страницу сайта, нажав на «Главная» в верхнем меню сайта или зайти в мобильное приложение «Доктор рядом Телемед», выбрать необходимого врача-консультанта и нажать на кнопку «Получить консультацию» или «Записаться на прием». Перед консультацией рекомендуется проверить оборудование компьютера пользователя с помощью раздела личного кабинета «Проверка связи» / разрешения на доступ к камере и микрофону в настройках телефона.

2.13.2. При выборе дежурного врача-консультанта (врач общей практики, терапевт, педиатр), в открывшемся окне создания заявки на консультацию выбрать «Начать».

2.13.3. Дождаться, когда дежурный Врач-консультант (врач общей практики, терапевт, педиатр) свяжется с Клиентом/Пользователем (будет открыто окно консультации) – свободный дежурный Врач-консультант, находящийся в данный момент в системе (онлайн), свяжется с Клиентом/Пользователем с использованием Сервиса, либо путем совершения звонка на номер мобильного телефона Клиента/Пользователя, указанного при регистрации.

2.13.4. До начала консультации и во время нее пользователь может отправлять Врачу текстовые сообщения и изображения.

2.13.5. Клиент/Пользователь может оставить заявку на консультацию с дежурным Врачом-консультантом (врач общей практики, терапевт, педиатр) через Сервис, при этом Клиенту/Пользователю необходимо оставаться в личном кабинете Сайта (не выходить из личного кабинета, находится в системе онлайн) или авторизоваться в мобильном приложении.

2.13.6. Когда Врач будет связываться с Клиентом/Пользователем, появится окно вызова, в котором необходимо выбрать один из способов связи: видео, аудио или переписка.

2.13.7. Консультация начинается после выбора способа связи и длится до тридцати минут.

2.13.8. При выборе Врача-консультанта, доступного по предварительной записи, необходимо выбрать дату и время, а затем нажать кнопку «Записаться».

2.13.9. После того, как запись на консультацию Врача-консультанта (специалиста) создана, Клиент/Пользователь получает SMS-сообщение с указанием времени и даты проведения консультации через Сервис.

2.13.10. В назначенное для консультации с Врачом-консультантом (специалистом) время, необходимо зайти на Сайт и авторизоваться в личном кабинете / быть авторизованным в мобильном приложении и ожидать, когда Врач-консультант (специалист) свяжется с Клиентом/Пользователем. В назначенное время происходит соединение Врача-консультанта (специалиста) с Клиентом/Пользователем и начинается онлайн-консультация продолжительностью до тридцати минут.

2.13.11. Если в момент, когда Врач пытается связаться с Клиентом/Пользователем, последнего не было в системе (онлайн), и Врач не смог связаться с ним посредством Сервиса и не смог с 3 попыток дозвониться до Клиента/Пользователя по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте, консультация закрывается и Услуга считается оказанной.

2.13.12. Если после отправки запроса Клиент/Пользователь захочет отказаться от оказания Услуг, он обязан уведомить об этом исполнителя консультации через Личный кабинет до начала оказания консультации с Врачом-консультантом (специалистом) по записи, в противном случае консультация считается не оказанной по вине Клиента/Пользователя и подлежит оплате в полном объеме.

2.13.13. По итогам консультации Врач пишет заключение и направляет его Клиенту/Пользователю через Сервис.

Необходимая медицинская информация – это вся та информация медицинского характера, которая необходима исполнителю медицинских услуг для того, чтобы должным образом оказать предусмотренные настоящей программой услуги: медицинские заключения об имеющихся заболеваниях, по которым непосредственно и проводятся консультации, результаты дополнительных исследований и обследований, а также все те документы медицинского характера, которые Клиенты/Пользователи могут предоставить.

Претензии Клиента/Пользователя относительно сроков оказания Услуг не принимаются, если Клиент/Пользователь не направит запрос на оказание Услуг или не будет находиться в системе (онлайн) после направления Запроса.

2.14. Предоставление услуг, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после предоставления этих документов Клиентам/Пользователям.

2.15. В случае изменения персональных данных (фамилии, имени, отчества, адреса проживания, номеров контактных телефонов, иных данных, указанных при регистрации в Сервисе) Клиентов/Пользователей необходимо довести данную информацию до Заказчика в кратчайшие сроки.

3. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ПО НАСТОЯЩЕЙ ПРОГРАММЕ

В течение действия договора Заказчик организует и оплачивает следующие услуги:

3.1. Консультации дежурного Врача-консультанта (врача общей практики, терапевта, педиатра) – в режиме круглосуточно, длительность каждой консультации до 30 минут.

3.2. Консультации узких Врачей-консультантов (специалистов – Консультантов в рамках Сервиса), участвующих в оказании услуг, выполняемые через сеть Интернет по предварительной записи – Услуги в форме консультации по записи Врачом-консультантом (специалистом) могут быть оказаны только в заранее указанное при записи время.

4. УСЛУГИ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИЕ ОПЛАТЕ

4.1. Оплата услуг по настоящей программе не производится в случаях, когда Клиент/Пользователь обратился для организации и оплаты услуг, предусмотренных программой, до начала или после окончания срока действия прикрепления.

4.2. В рамках исполнения договора по настоящей программе не подлежат оплате услуги, оплата которых прямо не предусмотрена настоящей программой, в том числе: вызовы врача на дом, услуги, оказываемые в условиях дневного стационара и в стационарных условиях; услуги по инструментальной и лабораторной диагностике; услуги скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, услуги по вызову скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи.

5. ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Заказчик не несет ответственность:

5.1.1. в случаях непредоставления Клиентом/Пользователем сведений о состоянии своего здоровья, а также дополнительных документов, которые необходимы врачу для подготовки обоснованного заключения (в таких случаях заключения предоставляются только по результатам фактически предоставленных документов и информации);

5.1.2. за медицинское содержание заключения врачей, данные ими рекомендации;

5.1.3. за отсутствие у Клиента/Пользователя технической возможности для обращения через веб-платформу или мобильное приложение с целью получения медицинских услуг, предусмотренных настоящей программой.

5.2. Оказание услуг не может осуществляться, если Клиентом/Пользователем не подписаны согласия на обработку персональных данных, а также добровольные информированные согласия на медицинские вмешательства в случаях, когда подписание этих документов является обязательным в соответствии с действующим законодательством.