

## ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

### Телемедицина

Технические требования к персональному компьютеру / мобильному телефону, необходимые для получения услуг по Программе страхования<sup>1</sup>:

#### Персональный компьютер:

- подключенная к компьютеру видеокамера 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;

#### Мобильный телефон:

- модель мобильного телефона Apple Iphone 5 (с системой не ниже IOS 9) и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями;
- мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше;
- любой мобильный телефон, если Застрахованный будет обращаться для оказания услуг посредством аудиосвязи.

Организация телемедицинских услуг осуществляется **ООО «Национальная Медслужба»**.

### 1 Этап - Авторизация

Авторизация осуществляется:

- на веб-версии Платформы через браузер по адресу: [rgs.medzdrav.ru](https://rgs.medzdrav.ru)
- в мобильном приложении Медздрав (доступно в AppStore и PlayMarket)

Авторизация может быть осуществлена:

- самостоятельно;
- с помощью Медконсультанта.

Для самостоятельной авторизации необходимо перейти в раздел «Медкарты» Платформы Медздрав, после чего на странице появится окно для ввода номера телефона. В открывшееся окно необходимо ввести номер мобильного телефона, указанный при покупке Программы страхования. Номер телефона является логином. На указанный номер телефона поступит смс с кодом, который необходимо ввести в предложенное окно ввода.

Для авторизации с помощью Медконсультанта необходимо на главной странице Платформы выбрать удобный способ связи: аудиосвязь, видеосвязь или чат и нажать на соответствующий значок.

После соединения с Медконсультантом для авторизации необходимо продиктовать номер мобильного телефона, указанный при покупке Программы страхования – это логин. И затем назвать код из поступившего на данный номер телефона смс.

<sup>1</sup> Перед телемедицинской консультацией рекомендуется проверить: компьютер с помощью раздела «Проверка связи»; в настройках мобильного телефона разрешения на доступ к камере и микрофону.

Застрахованное лицо самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования. Страховщик не несет ответственности за невозможность получения Застрахованным лицом консультации, возникшую из-за оборудования Застрахованного лица и несвоевременной регистрации.

## 2 Этап - Регистрация

Регистрация на Платформе происходит автоматически, на основании информации о Застрахованных лицах, указанных при продаже страхового полиса, включая: номер полиса, дату покупки, период действия, ФИО, дату рождения, пол и мобильный телефон, являющийся логином.

Если информация о номере мобильного телефона отсутствует, Медконсультант проведет идентификацию Застрахованного лица, запросив номер полиса, ФИО, дату рождения и номер мобильного телефона, и осуществит регистрацию.

Для завершения регистрации Медконсультант, при первом обращении, направит Застрахованному лицу с использованием Платформы (в приложении или на сайте) Согласие на обработку персональных данных. Получение услуг в рамках настоящей Программы возможно после подтверждения Застрахованным лицом Согласия на обработку персональных данных.

## 3 Этап – Получение консультации

### **Получение срочной консультации дежурного врача (терапевта/педиатра):**

- Застрахованному лицу необходимо авторизоваться на Платформе и на главной странице выбрать удобный способ связи: аудиосвязь, видеосвязь или чат и нажать на соответствующий значок;
- В процессе соединения с Медконсультантом, Застрахованное лицо должно находиться в Интернете онлайн, не прерывать вызов;
- После соединения Медконсультант уточнит причину обращения и, при определении необходимости срочной консультации с дежурным врачом<sup>2</sup>, Медконсультант осуществит перевод Застрахованного лица на дежурного врача;
- В процессе соединения с дежурным врачом, Застрахованное лицо должно находиться в Интернете онлайн, не прерывать вызов;
- После соединения дежурный врач проконсультирует Застрахованное лицо по вопросам здоровья;
- По окончании телемедицинской консультации, Застрахованное лицо будет перенаправлено к Медконсультанту для уточнения потребности в организации услуг по результатам телемедицинской консультации.

### **Получение консультации врача терапевта / педиатра или врача профильной специальности по предварительной записи:**

- Застрахованному лицу необходимо авторизоваться на Платформе и на главной странице выбрать удобный способ связи: аудиосвязь, видеосвязь или чат и нажать на соответствующий значок;
- В процессе соединения с Медконсультантом, Застрахованное лицо должно находиться в Интернете онлайн, не прерывать вызов;
- После соединения Медконсультант уточнит причину обращения и, при определении необходимости консультации с врачом терапевтом / педиатром или врачом профильной специальности, Медконсультант уточнит удобные для Застрахованного лица дату и время для записи и договорится о способе информирования Застрахованного лица о дате и времени проведения консультации: в чате, аудио-/видеосвязь (при нахождении Застрахованного лица на Платформе), звонком на номер мобильного телефона Застрахованного лица / Представителя;

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

- После записи Медконсультант свяжется с Застрахованным лицом согласованным способом и предоставит информацию о дате и времени проведения телемедицинской консультации;
- За 10 (Десять) минут до назначенной консультации Застрахованному лицу на мобильный телефон поступит напоминание в виде пуш-уведомления;
- В назначенное для телемедицинской консультации время Застрахованному лицу необходимо авторизоваться на Платформе и ожидать соединения с Медконсультантом (находиться в Интернете онлайн, не прерывать вызов);
- После соединения Медконсультант осуществит перевод Застрахованного лица на врача;
- В процессе соединения с врачом, Застрахованное лицо должно находиться в Интернете онлайн, не прерывать вызов;
- После соединения врач проконсультирует Застрахованное лицо по вопросам здоровья;
- По окончании телемедицинской консультации, Застрахованное лицо будет перенаправлено к Медконсультанту для уточнения потребности в организации услуг по результатам телемедицинской консультации.

В случае невозможности использования Платформы (отсутствует подключение к сети Интернет) для получения информационно-консультационных услуг Застрахованное лицо / Представитель связывается с Медконсультантом по телефону **8 (800) 500-61-11<sup>3</sup>**.

Если в момент установления соединения с Медконсультантом, интернет-соединение отсутствует или Застрахованное лицо не авторизовалось на Платформе, и в течение 15 минут установить соединение не представляется возможным, консультация закрывается.

При отмене предварительной записи на телемедицинскую консультацию Застрахованное лицо обязано уведомить об этом Медконсультанта до начала оказания консультации любым удобным способом связи.

Предоставление медицинских консультаций, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после размещения этих документов Застрахованным лицом в Медкарте.

Срочная телемедицинская консультация дежурного врача-терапевта длится не более 30 минут<sup>4</sup>.

Первичная или повторная телемедицинская консультация по предварительной записи по расписанию врача длится не более 15 минут<sup>4</sup>.

По итогам телемедицинской консультации врач готовит заключение и сохраняет его на Платформе Медздрав. Посмотреть заключение можно в разделе «Календарь».

<sup>3</sup> При этом способе связи Застрахованное лицо может быть ограничено в возможностях использования всего объема предоставляемых услуг онлайн-сервиса. В случае звонка с номера телефона, отличного от номера, указанного при авторизации, будет проведена дополнительная идентификация Застрахованного лица.

<sup>4</sup> Онлайн-консультация может проходить в видео/аудио формате с дополнительным текстовым функционалом.