

УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ С ПРИМЕНЕНИЕМ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет правила оказания медицинской помощи с использованием телемедицинских технологий.

1.2. Телемедицинские технологии применяются при организации и оказании медицинской помощи при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями в целях:

а) профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента;

б) принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации).

1.3. В целях идентификации и аутентификации участников дистанционного взаимодействия при оказании медицинской помощи с применением телемедицинских технологий используется единая система идентификации и аутентификации Личного кабинета.

1.4. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2. Условия оказания услуг

2.1. В открытом доступе на сайте <http://docvitta.ru/> размещается информация:

а) об организации, являющейся оператором иных информационных систем:

- наименование организации;
- место нахождения;
- контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты);
- место хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями (наименование информационной системы и наименование и контакты оператора информационной системы).

б) о медицинском учреждении, оказывающем медицинскую услугу с применением телемедицинских технологий:

- наименование консультирующей медицинской организации;
- место нахождения;
- контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты);

- лицензия на осуществление соответствующих видов деятельности;
- перечень профилей оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий.

в) информация о враче, оказывающем медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- сведения об образовании (наименование образовательной организации, год окончания, специальность, квалификация, курсы повышения квалификации, сертификаты);
- занимаемая должность в медицинской организации;
- стаж работы по специальности (лет);
- сведения о квалификационной категории, ученой степени;
- сведения о предыдущих местах работы по медицинской специальности (наименование организации, занимаемая должность, период работы (лет) (при наличии)).

г) сведения об информационных системах, используемых при консультации, и операторах указанных систем:

- наименование информационной системы;
- наименование и контакты оператора информационной системы, используемой при консультации;
- место хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями (наименование информационной системы и наименование и контакты оператора информационной системы).
- другие необходимые сведения в соответствии с законодательством и обычаями делового оборота.

2.2. Услуга заключается в предоставлении Пациенту (Заказчику) медицинской помощи в виде консультаций специалистов Исполнителя с применением телемедицинских технологий и использованием медицинской информационной системы (далее Сервиса) в режиме реального времени или отложенных консультаций, по вопросам, отнесенным к компетенции медицинского персонала Исполнителя. Услуги оказываются с использованием видеосвязи, аудиосвязи и/или путем обмена сообщениями и файлами в текстовом чате.

2.3. Исполнитель оказывает медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности. В круг консультаций входят вопросы, по которым медицинский сотрудник Исполнителя может с достаточной уверенностью сформировать свое профессиональное мнение с учетом ограничений, возникающих при дистанционном взаимодействии, а именно: невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пациента дистанционным способом, ограничений в получении дополнительной информации о Пациенте для принятия

окончательного клинического решения (отсутствие результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

2.4. Пациент (Заказчик) до начала оказания Услуги должен предоставить медицинскому работнику Исполнителя полную и достаточную информацию об имеющихся у Пациента заболеваниях, установленных Пациенту диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, принимаемых лекарственных препаратах и биодобавках, противопоказаниях к приему препаратов, путем информирования или пересылки медицинскому работнику копий необходимых документов с использованием Сервиса.

2.5. Необходимая медицинская информация – это информация медицинского характера, которая необходима Медицинской организации Исполнителю для того, чтобы должным образом оказать 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 Пациенты (Заказчики) могут предоставить. Предоставление Услуг, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после предоставления этих документов Пациентом (Заказчиком).

2.6. При оказании Услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Медицинская организация в лице медицинского сотрудника информирует Пациента (Заказчика) 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. По итогам оказания Услуги медицинским сотрудником Исполнителя составляется Медицинское заключение. Медицинское заключение – это документ в электронном виде, составленный по итогам оказания Услуги. Медицинское заключение направляется Пациенту (Заказчику) посредством Сервиса и содержит результаты медицинской консультации и заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Врача.

2.8. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Пациентом (Заказчиком), если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Пациент (Заказчик) не предъявит претензии к качеству оказанных Услуг.

2.9. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3. Порядок оказания услуг

3.1. Для получения консультации дежурного врача или специалиста с применением телемедицинских технологий, Пациент (Заказчик), должен пройти процесс предварительной регистрации в личном кабинете на сайте <http://docvitta.ru/> и подтвердить свое согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации медицинской организации, оказывающей Услуги.

3.1.1. Для получения услуги Пациент (Заказчик) должен пройти авторизацию через единую систему идентификации и авторизации Личного кабинета и выбрать раздел «Запись на прием»/«Онлайн приемы»/«Выбор специализации»/ «Выбор врача» и записаться на удобное для себя день и время.

3.1.2. В случае если телемедицинские консультации включены в страховую программу или программу прикрепления Пациента (Заказчика) появляется окно, предлагающее подтвердить данную запись.

3.1.3. Подтверждение записи на телемедицинскую консультацию является акцептом Пациентом (Заказчиком) условий договора оферты и согласие Пациента(Заказчика) с условиями информированного добровольного согласия на оказание консультаций с применением телемедицинских технологий.

3.1.4. В случае, если телемедицинские консультации не предусмотрены программой прикрепления Пациенту (Заказчику) будет предложено оплатить стоимость телемедицинской консультации онлайн. Консультацию можно оплатить во время записи или непосредственно перед началом консультации.

3.2. В день и время назначенной консультации Пациенту (Заказчику) необходимо зайти в личный кабинет на сайте <http://docvitta.ru/>, выбрать раздел «Личный кабинет», выбрать запись на консультацию и нажать кнопку «Онлайн прием». Врач отвечает на звонок Пациента (Заказчика) в течение нескольких минут. Перед консультацией врачу необходимо проверить работоспособность камеры, динамика и микрофона в настройках компьютера и подготовить все необходимые медицинские документы для необходимые для консультации.

3.3. При отсутствии предварительной регистрации Пациента (Заказчика) в ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ (<http://docvitta.ru/>) в окне для введения соответствующих данных Пациенту (Заказчику) будет предложен переход в раздел для регистрации на сайте. Регистрация на <http://docvitta.ru/> осуществляется Пациентом (Заказчиком) самостоятельно.

3.4. Порядок авторизации с помощью портала <http://docvitta.ru/> распространяется на резидентов и нерезидентов при наличии Телеона и СНИЛС необходимых для регистрации в ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ (на <http://docvitta.ru/>). При отсутствии Телефона и СНИЛС, и/или невозможности зарегистрироваться/авторизоваться на <http://docvitta.ru/> в настоящее время телемедицинская услуга оказана быть не может (<Письмо> Минздрава России от 09.04.2018 № 18-2/0579 «О порядке организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий»).

3.5. Пациент (Заказчик) самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования и программного обеспечения. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность получения Пациентом (Заказчиком) услуг, возникшую из-за оборудования, либо программного обеспечения, установленного/отсутствующего на устройствах Пациента (Заказчика).

3.6. Во время консультации Пациент (Заказчик) может отправлять Врачу текстовые сообщения посредством чата и изображения посредством email.

3.7. Если в момент назначенной консультации, Пациента (Заказчика) не было в системе (онлайн), и врач не смог связаться с ним посредством Сервиса, а также не смог с 3-х попыток дозвониться до Пациента (Заказчика) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте, консультация закрывается, и Услуга считается оказанной. Оплата при этом не возвращается.

3.8. В случае, если после отправки запроса Пациент (Заказчик) захочет отказаться от оказания услуг, он обязан уведомить об этом медицинскую организацию по контактными данным, указанным на сайте, либо через «Личный кабинет» в разделе «Мои записи» нажав на кнопку «Отменить запись», не позднее, чем за 12 часов до начала консультации по записи. В случае несоблюдения предусмотренного порядка услуга считается оказанной, и оплата не возвращается.

3.9. Переносы даты и времени оказания услуг на другое время возможны не более 3-х раз и не менее, чем за 24 часа до оказания услуги.

3.10. Никакие претензии Пациента (Заказчика) относительно сроков оказания услуг не принимаются, если Пациент (Заказчик) не направит запрос на оказание услуг или не будет находиться в системе (онлайн) в момент оказания услуги.

3.11. По итогам консультации врач готовит и направляет Пациенту (Заказчику) посредством сервиса медицинское заключение, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью.

3.11.1. В случае обращения пациента без предварительного установления диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации) медицинское заключение может содержать рекомендации пациенту или его законному представителю о необходимости проведения предварительных обследований в случае принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).

3.11.2. При условии установления лечащим врачом диагноза и назначения лечения по данному обращению на очном приеме (осмотре, консультации), при проведении консультаций пациентов и (или) их законных представителей с применением телемедицинских технологий (повторный прием) лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного пациенту лечения, в том числе формирование рецептов на лекарственные препараты в форме электронного документа, выдача направлений на дополнительные обследования.

4. Технические требования к организации телемедицинской консультации.

4.1. Оказание услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пациента (Заказчика):

- персональный компьютер;
- мобильный телефон.

4.2. Технические требования к оборудованию 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);
- микрофон, подключенный к компьютеру (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 сеть «Интернет» не ниже 1 Мбит/с.