# Приложение №3

к Договору №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Медицинская программа «Врач онлайн»

**(удаленное консультирование)**

1. **Цель программы:** повышение доступности оказания медицинских услуг путем предоставления пациентам онлайн-консультаций в режиме реального времени специалистами медицинского центра ООО «Медикофармсервис».

**2. Перечень услуг, оказываемых по программе**

2.1. Проведение онлайн -консультирования неограниченное количество раз врачом-терапевтом (педиатром), ибо узкими специалистами по профилю: кардиология, неврология, ревматология, гастроэнтерология, пульмонология, эндокринология, травматология, ортопедия, урология, онкология, гинекология, отоларингология, офтальмология, дерматология для дистанционного наблюдения за состоянием пациента, коррекции ранее назначенного лечения, расшифровки полученных результатов анализов и диагностики.

2.2. Проведение онлайн-консультирования специалистов медицинского центра ООО «Медикофармсервис» «второе мнение» на основании полученного от пациента анамнеза, записей в истории болезни и результатов обследования полученных в сторонних медицинских организациях.

2.3. Онлайн-сопровождение врачом-терапевтом (педиатром) либо узкими специалистами в течение действия всего абонентского периода (дистанционное сопровождение пациента врачом-куратором).

2.4. При проведении онлайн -консультирования используются на выбор мессенджеры: телефон, Skype, WhatsApp или Телеграмм посредством голосовых или текстовых сообщений.

2.5. Проведение очных бесплатных консультаций с квалифицированными специалистами в медицинском центре в случае назначения врачом или в случае открытия (закрытия) больничного листа.

2.6. Предоставление пациенту заключения от врача с рекомендациями в письменном виде по электронной почте, WhatsApp или Теlegram.

**3. Порядок организации оказания медицинской помощи**

3.1.Заключения договора на онлайн медицинское обслуживание по программе «Врач онлайн» (удаленное консультирование) может быть осуществлено на сайте https:// medicofarmservice.ru либо по электронной почте. Пациент должен заполнить анкету, добровольное информационное согласие.

3.2.После заключения договора и заполнения анкеты, пациент может сделать заявку на консультацию специалиста (терапевта, педиатра, кардиолога, невролога, ревматолога, гастроэнтеролога, пульмонолога, эндокринолога, травматолога, ортопеда, уролога, онколога, гинеколога, отоларинголога, офтальмолога, дерматолога) через сайт

https:// medicofarmservice.ru. либо по телефонам:

- 8 (383) 311-08-83, 8 (383) 266-07-00.

3.3. При онлайн записи на сайте пациенту необходимо ответить на звонок регистратора для подтверждения заявки.

3.4. В назначенное время онлайн-консультации с пациентом свяжется регистратор по телефону или с помощью Skype, WhatsApp и переведет звонок на необходимого специалиста.

3.5 Онлайн- консультации предоставляются пациенту неограниченное количество раз, в часы работы необходимого специалиста и на его рабочем мест в формате чата, аудио или видеоконференции.

3.6. Во время проведения онлайн-консультации, в том числе при установлении необходимости диагностических обследований, врач-терапевт (педиатр) информирует пациента 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 и предоставляет иную подобную медицинскую информацию.

3.7. В случае если при проведении онлайн-консультации врачу-терапевту (педиатру) либо узкому специалисту необходимо проконсультировать пациента в медицинской организации, его записывают на очную бесплатную консультацию в часы работы необходимого специалиста.

3.8. В случае необходимости открытия (закрытия) больничного листа, пациенту необходимо лично посетить медицинский центр.

3.9. В случае, если после записи на онлайн-консультацию пациент хочет отказаться от ее проведения, он должен уведомить регистратора медицинской организации по телефонам

8(383) 311-08-83, 8 (383) 266-07-00 до начала оказания услуги, либо отменить услугу на сайте.

3.6. После проведения онлайн-консультации пациенту будет направлено заключение на электронную почту и/или в WhatsApp, Теlegram.

3.7. Онлайн-консультации оказываются специалистами медицинского центра, с соблюдением норм действующего законодательства и с учетом специфики оказания услуг дистанционным способом.

3.8. В случае возникновения, у пациента заключившего договор по программе «Врач онлайн» (удаленное консультирование), внеплановых ситуаций со здоровьем, необходимостью в дополнительных медицинских услугах и пр. пациент всегда может обратиться в медицинскую организацию для записи к врачу.

3.9. В случае возникновения экстренных и неотложных состояний, пациент обращается в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 или 030, 103,112 с мобильного телефона. При необходимости скорая помощь госпитализирует в дежурный стационар.

3.10. Медицинские услуги пациенту оказываются в медицинской организации, в режиме ее работы.

3.11. При возникновении претензий по качеству оказания медицинской помощи, для немедленного решения проблемы, пациент, либо его законный представитель должны сообщить об этом административному лицу ООО «Медикофармсервис» с четким обоснованием содержания претензии.

**4. Исключения из программы «Врач онлайн»**

4.1. Любые медицинские услуги не предусмотренные настоящей Программой.

4.2. Услуги, предусмотренные Программой, не предоставляются в случае обращения за консультацией лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.3. Экстренные и неотложные состояния пациента.

Уважаемые пациенты, участники программы «Врач онлайн»! Вы всегда можете обратиться в медицинский центр ООО «Медикофармсервис» по интересующим Вас вопросам об оказании медицинской помощи, юридической поддержки. Связаться с Вашим лечащим врачом и администрацией медицинской организации по телефонам:

8 (383) 311 -08-83- регистратура на Лескова 29

8 (383) 266-07-00- регистратура на Кирова 27/3

8 (383) 311-08-83- Ямная Ирина Артуровна- главный врач

Надеемся на длительное и благотворное сотрудничество!

Пациент Главный врач

\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Ямная И.А.

МП