

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 для организации и оказания медицинской помощи при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями в целях:
 - 1.2.1. профилактики, сбора и анализа жалоб пациента и данных анамнеза,
 - 1.2.2. оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий,
 - 1.2.3. медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента,
 - 1.2.4. принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации).
- 1.3. 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 организации размещается информация:
 - 2.1.1. Об организации, являющейся оператором иной информационной системы:
 - 2.1.1.1. наименование организации,
 - 2.1.1.2. место нахождения,
 - 2.1.1.3. контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты),
 - 2.1.1.4. 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);

- 2.1.2. О медицинском учреждении, оказывающем медицинскую услугу с применением телемедицинских технологий:
 - 2.1.2.1. наименование консультирующей медицинской организации;
 - 2.1.2.2. место нахождения;
 - 2.1.2.3. контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты);
 - 2.1.2.4. лицензии на осуществление соответствующих видов деятельности;
 - 2.1.2.5. перечень профилей оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий;
- 2.1.3. О враче, оказывающем медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий:
 - 2.1.3.1. фамилия, имя, отчество (при наличии);
 - 2.1.3.2. сведения об образовании (наименование образовательной организации, год окончания, специальность, квалификация, курсы повышения квалификации, сертификаты);
 - 2.1.3.3. занимаемая должность в медицинской организации;
 - 2.1.3.4. стаж работы по специальности (лет);
 - 2.1.3.5. сведения о квалификационной категории, ученой степени;
 - 2.1.3.6. сведения о предыдущих местах работы по медицинской специальности (наименование организации, занимаемая должность, период работы (лет) (при наличии));
- 2.1.4. Сведения об информационных системах, используемых при консультации, и операторах указанных систем:
 - 2.1.4.1. наименование информационной системы;
 - 2.1.4.2. наименование и контакты оператора информационной системы, используемой при консультации;
 - 2.1.4.3. 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 контакты оператора информационной системы).
 - 2.1.4.4. 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 в режиме реального времени или отложенных консультаций, по вопросам, отнесенным к компетенции медицинского персонала Исполнителя. Услуги оказываются с использованием видеосвязи и/или 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 заболеваниях, установленных 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 системы «Телемедицинские консультации».
- 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, непосредственно по которым проводятся консультации, результаты дополнительных исследований и обследований, а также все 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 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 Протокол ТМК. Это документ в электронном виде, составленный по итогам оказания Услуги. Протокол ТМК направляется Пациенту (Заказчику) посредством системы «Телемедицинские консультации» и содержит результаты медицинской консультации.
- 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 Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 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 системы «Телемедицинские консультации» организации, подтвердить свое согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Медицинской организации, оказывающей Услуги, и оплатить стоимость телемедицинской консультации. Консультацию можно оплатить во время записи на ТМК или непосредственно перед началом консультации.
- 3.2. До начала ТМК необходимо проверить работоспособность камеры, динамика и микрофона в настройках используемого для проведения ТМК устройства (стационарного компьютера, ноутбука, планшета, смартфона) и подготовить все медицинские документы необходимые для консультации.
- 3.3. Регистрация в системе «Телемедицинские консультации» медицинской организации осуществляется Пациентом (Заказчиком) самостоятельно или, при необходимости, с помощью ответственного сотрудника медицинской организации.

- 3.4. Пациент (Заказчик) самостоятельно отвечает за соответствие используемого им оборудования и программного обеспечения указанным требованиям.
- 3.5. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность получения Пациентом (Заказчиком) Услуг, возникшую из-за оборудования, либо программного обеспечения, установленного или отсутствующего на устройствах Пациента (Заказчика).
- 3.6. Во время консультации Пациент (Заказчик) может отправлять Врачу текстовые сообщения и изображения с помощью веб-сервиса системы «Телемедицинские консультации».
- 3.7. Если в момент назначенной ТМК, Пациента (Заказчика) не было в системе (онлайн), и Врач не смог связаться с ним посредством системы «Телемедицинские консультации», а также 3 раза не смог 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. Для отказа от Услуги Пациент (Заказчик) обязан уведомить об этом Медицинскую организацию с использованием контактных данных, указанных на Сайте, не позднее, чем за 12 часов до начала ТМК. При несоблюдении предусмотренного порядка Услуга считается оказанной, оплата не возвращается.
- 3.9. Переносы даты и времени оказания услуг на другое время возможны не более 3 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 Услуги или отсутствует в системе «Телемедицинские консультации» (онлайн) в момент оказания услуги.
- 3.11. По итогам консультации Врач готовит и направляет Пациенту (Заказчику) протокол ТМК.
- 3.12. В случае обращения пациента без установленного на очном приеме диагноза и назначенного лечения, протокол ТМК может содержать рекомендации о необходимости проведения Пациенту очного приема.
- 3.13. При условии установления лечащим врачом диагноза и назначения лечения по данному обращению на очном приеме, 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):
 - 4.1.1. персональный компьютер,
 - 4.1.2. мобильное устройство (смартфон, планшет).
- 4.2. Технические требования к оборудованию при использовании мобильного устройства:
 - 4.2.1. Мобильное устройство оснащено микрофоном и фронтальной видеокамерой с разрешением не ниже 1024x720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
 - 4.2.2. в настройках устройства и используемого Пациентом браузера установлены разрешения для использования микрофона и фронтальной видеокамеры;
 - 4.2.3. Операционная система мобильного устройства позволяет использовать актуальные версии интернет-обозревателей (браузеров);
 - 4.2.4. Интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome, Яндекс Браузер, Mozilla Firefox или Opera последней версии;
 - 4.2.5. скорость канала доступа в Интернет не ниже 10 Мбит/с.
- 4.3. Технические требования к оборудованию при использовании персонального компьютера:
 - 4.3.1. подключенная к компьютеру видеокамера обладает разрешением не ниже 1024x720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
 - 4.3.2. к компьютеру подключен микрофон (в случае, если выбран способ оказания Услуг с использованием видео - или аудиосвязи);
 - 4.3.3. Интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome, Яндекс Браузер, Mozilla Firefox или Opera последней версии;
 - 4.3.4. скорость канала доступа в Интернет не ниже 10 Мбит/с.