**Перечень Услуг по Программе** **«МедПомощник в пути»**

**Возрастные ограничения для Клиента:** от 18 лет.

**Возрастные ограничения для ребенка Клиента**: от 0 до 17 лет включительно.

**Количество детей**, в отношении которых Клиент может обратиться за Услугой: 1 ребенок.

**Услуги по Программе предоставляются только Клиенту.** В случае очного формата оказания Услуги доступны только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Документом, удостоверяющим личность, признается паспорт, либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации.

Документом, удостоверяющим личность ребенка до 14 лет, признается свидетельство о рождении, ребенка после 14 лет – паспорт гражданина Российской Федерации либо любой другой документ, его заменяющий согласно требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Оказание услуги ребенку в возрасте до 15 (пятнадцати) лет включительно осуществляется только в присутствии его законного

**Территория оказания Услуг:** Российская Федерация.

Взаимодействие с Клиентом осуществляется на русском языке.

В качестве представителя Клиента может выступать представитель, действующий на основании нотариально заверенной доверенности. Организация, оказывающая Услугу, имеет право запросить документы подтверждающие полномочия представителя.

Коммуникации Сторон через любые каналы связи могут быть записаны, зафиксированы, сохранены и обработаны в целях полноценного осуществления деятельности в рамках Договора.

Предоставление Услуги ребенку до 15 лет включительно осуществляется только в присутствии его законного представителя.

В случае неприемлемого поведения Клиента, выявленного в процессе предоставления Услуги (использование ненормативной лексики, слов и выражений, изображений, видео, унижающих честь и достоинство врача и/или любого другого специалиста Организации, иных недопустимых действий, в дальнейшем – Неприемлемое поведение), Организация оставляет за собой право прекратить предоставление Услуги Клиенту, при этом Услуга будет считаться оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги приниматься не будут.

В случае неоднократного повторения Неприемлемого поведения (три и более раза), выявленных в ходе предоставления Услуги, Организация оставляет за собой право в одностороннем порядке прекратить предоставление Услуг Клиенту до окончания Периода действия Программы.

Организация оставляет за собой право на привлечение Клиента к ответственности в рамках действующего законодательства Российской Федерации независимо от количества выявленных фактов Неприемлемого поведения Клиента (однократное Неприемлемое поведение является достаточным основанием).

Услуги, не входящие в Программу, оплачиваются Клиентом самостоятельно.

**Правила предоставления дистанционных медицинских консультаций.**

* Запрос Клиента через Сервисы «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр», «Телемед специалист по записи», «Телемед специалист для детей по записи». В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.
* Услуга доступна онлайн и/или по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете. Консультации доступны в виде чата/видео/звонка.
* Во время проведения дистанционной медицинской консультации, в том числе при установлении необходимости проведения очной консультации других специалистов и диагностических обследований, врач/специалист информирует Клиента о специалистах, к которым рекомендовано обратиться, а также о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах, и предоставляет иную информацию.
* Клиент во время проведения консультации предоставляет врачу/специалисту информацию о диагнозах Клиента / ребенка Клиента, перенесенных им заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает врачу фото / скан-копии необходимых медицинских документов с помощью соответствующих Сервисов в Личном кабинете.
* По результатам дистанционной медицинской консультации врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента / ребенка Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете. Все медицинские рекомендации (заключения) подписываются усиленной квалифицированной электронной подписью врача, подлинность которой можно проверить на сайте Госуслуг (https://www.gosuslugi.ru/pgu/eds). Заключение врача носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.
* В случае невозможности предоставления Организацией Услуги в дистанционном формате, Клиенту предоставляется доступ к дополнительному Сервису «Запись на прием к врачу». Услуга предоставляется очно по адресу местонахождения Организации. Доступность Услуги уточняется Личном кабинете.
* Если Услуга предоставляется по предварительной записи, Клиент имеет право отказаться от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от получения Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги неограниченно.
* Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление согласия Клиента на обработку персональных данных Клиента / ребенка Клиента, включая специальные категории персональных данных. Согласие предоставляется по форме Организации перед непосредственным предоставлением Услуги Клиенту / ребенку Клиента.
* Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:
* не будет находиться в системе (онлайн) в назначенное время предоставления Услуги, доступной по предварительной записи, и не будет доступен по номеру мобильного телефона, указанному при Регистрации;
* откажется от назначенного времени предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

**Правила предоставления очных медицинских Услуг:**

* Запрос Клиента через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента за Услугой.
* Услуга доступна только по адресам местонахождения Организаций. Территориальная доступность Услуги уточняется в Личном кабинете.
* Услуга доступна по предварительной записи в рамках графика работы специалистов Организации с помощью соответствующего Сервиса в Личном кабинете.
* Услуги предоставляются только при возможности их предоставления в Организации (при наличии соответствующих специалистов, оборудования и пр.).
* Стоимость Услуг определяется розничным прейскурантом на услуги Организации, действительным на день обращения Клиента за Услугой, размещенном в Личном кабинете.
* Клиент имеет право отказаться от назначенного времени и места оказания Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа не более 1 (Одного) раза по каждой запрошенной им Услуге. Количество отказов Клиента от назначенных места и времени предоставления Услуги более чем за 24 (Двадцать четыре) часа до назначенного времени предоставления Услуги неограниченно.
* Обязательное условие предоставления Услуги – предоставление письменного согласия Клиента на обработку их персональных данных и передачу информации, составляющей врачебную тайну, а также предоставление письменного информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (в отношении сбора, хранения и обработки данных, включая передачу третьим лицам). Согласие предоставляется по форме Организации перед непосредственным предоставлением Услуги Клиенту.
* Услуга может быть предоставлена только по назначению врача, полученного в рамках Услуг по Программе, и выдаче соответствующего направления. Предоставление Клиентом назначения врача обязательно для получения Услуги.
* Считается, что Организация исполнила свои обязательства перед Клиентом по предоставлению Услуги, повторное предоставление данной Услуги не осуществляется и никакие претензии Клиента относительно предоставления Услуги не принимаются, если Клиент:
* не будет находиться в согласованное время по адресу, определенному в качестве места предоставления Услуги;
* откажется от назначенного времени и места предоставления Услуги менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа во 2 (Второй) раз в случае предоставления Услуги по предварительной записи;
* в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения;
* откажется от предоставления согласия на обработку персональных данных Клиента, включая специальные категории персональных данных, перед непосредственным предоставлением Услуги;
* допустит Неприемлемое поведение в процессе предоставления Услуги.

**Правила предоставления консультационных Услуг.**

* Запрос Клиента на предоставление консультационных Услуг через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете обрабатывается автоматически. В случае невозможности автоматической обработки запроса срок обработки может быть увеличен до 2 (Двух) рабочих дней с момента обращения Клиента.
* Услуга не предоставляется в случае, если Клиент в момент предоставления Услуги будет находиться в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.
* Все расходы, связанные с непосредственным получением услуг в рамках запроса Клиента, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в стоимость Программы.
* Все консультации носят рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.
* Организация не несет ответственность за качество предоставления услуг компаниями, рекомендованными Клиенту.

1. **Дистанционные консультации дежурного врача-терапевта/педиатра.** (Тариф: Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный).
   1. Перечень врачей, которыми может быть предоставлена Услуга: терапевт, педиатр. Профиль врача определяется запросом Клиента на оказание Услуги в отношении собственного здоровья или здоровья ребенка Клиента.
   2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Телемед дежурный терапевт», «Телемед дежурный педиатр» в Личном кабинете.
   3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – 2 (Две) консультации.
   4. Основание для получения Услуги – обращение Клиента в случае острого и/или обострения хронического заболевания.
   5. Услуга включает:

* консультации по оказанию медицинской помощи при острых и/или обострении хронических заболеваний;
* консультации по назначенному лечению;
* оценку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
* консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
* помощь в выборе узкопрофильного специалиста по медицинским показаниям (исходя из симптомов и жалоб);
* направление на необходимые дополнительные обследования по медицинским показаниям;
* подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.
  1. Услуга не предоставляется по вопросам:
* по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
* для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии;
* касающимся предоперационной подготовки;
* планирования, ведения беременности, включая вопросы по скриннингам при беременности, и экстракорпорального оплодотворения (ЭКО);
* касающимся прохождения диспансеризации, профилактических осмотров и прочих комплексных медицинских обследований в любом медицинском учреждении;
* касающимся вызова скорой помощи и оказания неотложной медицинской помощи.

1. **Дистанционные консультации узкопрофильных врачей.** (Тариф: Базовый, Стандарт, Расширенный).
   1. Перечень врачей, которыми может быть оказана Услуга Клиенту/ ребенку Клиента: оториноларинголог, гастроэнтеролог, невролог, травматолог, офтальмолог. Ознакомиться с информацией о врачах, предоставляющих Услугу, их профессиональном образовании, квалификации и прочем можно через Сервис «Телемед специалист по записи», «Телемед специалист для детей по записи» в Личном кабинете.
   2. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Телемед специалист по записи», «Телемед специалист для детей по записи» в Личном кабинете.
   3. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – 1 (Одна) консультация. (Тариф: Базовый, Стандарт, Расширенный).
   4. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения врача, содержащего указание на необходимость получения Клиентом Услуги и выданного по итогам консультации, предоставленной согласно п.1 Перечня Услуг.
   5. Длительность консультации – не более 30 (Тридцати) минут.
   6. Услуга включает:

* медицинское сопровождение пациентов с хроническими заболеваниями (корректировка лечения, рекомендации по дополнительному плану обследования и так далее);
* консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
* оценку результатов обследования, разъяснения по ранее установленному диагнозу;
* консультации по медикаментам и схеме их приема.
  1. Услуга не предоставляется по вопросам:
* по которым врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
* для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии;
* касающимся предоперационной подготовки;
* планирования, ведения беременности, включая вопросы по скриннингам при беременности, и экстракорпорального оплодотворения (ЭКО);
* касающимся прохождения диспансеризации, профилактических осмотров и прочих комплексных медицинских обследований в любом медицинском учреждении;
* касающимся вызова скорой помощи и оказания неотложной медицинской помощи необходимости).

1. **Лабораторные исследования.** (Тариф: Стандарт, Расширенный)
   1. Услуга включает проведение лабораторных исследований из списка самых распространенных, назначенных врачом Организации в рамках Программы. С полным перечнем доступных лабораторных исследований можно ознакомиться в Личном кабинете Клиента.
   2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете.
   3. Количество анализов, доступных в Период действия Программы – 2 (Два) анализа. . (Тариф: Стандарт, Расширенный).
   4. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения врача, содержащего указание на необходимость получения Клиентом Услуги и выданного по итогам консультации, предоставленной согласно пп. 1, 2 Перечня Услуг.
2. **Инструментальная диагностика.** (Тариф: Расширенный)
   1. Услуга включает проведение инструментальных исследований, назначенных врачом Организации, в точности: проведение электрокардиографии или ультразвукового исследования одной зоны организма.
   2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Запись на диагностику» в Личном кабинете.
   3. Количество обращений, доступных в Период действия Программы – 1 (Одно) обращение 1 (Одно) обращение включает в себя прохождение 1 (Одного) вида инструментальной диагностики.
   4. Услуга доступна в течение Периода действия Программы, срок действия которой составляет 7 (Семь) календарных дней и более.
   5. Основание для предоставления Услуги – наличие заключения врача, содержащего указание на необходимость получения Клиентом Услуги и выданного по итогам консультации, предоставленной согласно пп. 1, 2 Перечня Услуг.
3. **Консьерж по ОМС.** (Тариф:Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный).
   1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
   2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.
   3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
   4. Услуга включает:

* информирование о правах Клиента в рамках ОМС (консультации по вопросам действующего законодательства России, связанным с получением бесплатной медицинской помощи);
* предоставление информации Клиенту о порядке действий для получения медицинских услуг в рамках ОМС;
* информирование об услугах, предоставляемых по ОМС бесплатно в рамках Программы государственных гарантий;
* навигацию по медицинским квотам и льготам на бесплатное лечение в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента;
* консультации по порядку получения статуса инвалида;
  1. При предоставлении Услуги Организация не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и оказание ему медицинских услуг. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике (при необходимости).

1. **Медицинский навигатор.** (Тариф:Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный).
   1. Способ обращения за Услугой – с помощью Сервиса «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
   2. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.
   3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник»
   4. Услуга включает:
   * предоставление информации о лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента, наличии специалистов, перечне оказываемых услуг, уровне сервиса, технической оснащенности, стоимости услуг;
   * подбор медучреждения для прохождения обследования или лечения в соответствии со спецификой заболевания;
   * организацию записи на прием врача профильной специальности в клинике, на диагностическое обследование, на проведение медицинских манипуляций, операций и процедур при наличии такой возможности в клинике;
   * информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на медицинские услуги в лечебно-профилактических учреждениях, отвечающих запросу Клиента.
   1. При предоставлении Услуги Организация не несет ответственность за прием лечебным учреждением Клиента и оказание ему медицинских услуг. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для получения медицинских услуг в клинике (при необходимости).
2. **Лекарственный навигатор.** (Тариф:Минимальный, Базовый, Стандарт, Расширенный).
   1. Количество консультаций, доступных в Период действия Программы – неограниченное количество консультаций.
   2. Способ обращения за Услугой – через Сервис «Онлайн-помощник» в Личном кабинете.
   3. Основание для предоставления Услуги – обращение Клиента через Сервис «Онлайн-помощник».
   4. Услуга включает:

– анализ назначенного Клиенту препарата на предмет действующих веществ;

– помощь в подборе медицинских препаратов с аналогичными действующими веществами (препаратов-синонимов) по более низкой цене или в случае отсутствия назначенного препарата в аптеках в момент обращения Клиента за Услугой;

– консультирование о формах выпуска лекарственных препаратов, способах их применения, рекомендуемых условия хранения, показаниях и противопоказаниях к применению, а также побочных действиях препарата;

– проверку наличия лекарственного препарата в списке забракованных;

– поиск необходимых Клиенту аптечных товаров, проверку их наличия в ближайших аптеках, бронирование, организацию доставки в ближайший к Клиенту пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента).

* 1. При предоставлении Услуги Организация не несет ответственность за возможность приобретения Клиентом аптечных товаров. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для приобретения аптечного товара (при необходимости).