

### **Порядок оказания медицинской помощи (услуг) с применением телемедицинских технологий.**

Настоящий Порядок определяет правила применения телемедицинских технологий при организации и оказания ООО «Клиника Академиков Картавенко» медицинской помощи (услуг).

1. Медицинские услуги с применением телемедицинских технологий оказываются в соответствии с Приказом Минздрава России от 02.12.2014 № 796н «Об утверждении положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи», приказом Минздрава России от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».

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

Исполнитель оказывает иные услуги, в том числе информационные, а также осуществляет реализацию информационных материалов (брошюр и пр.) по желанию Пациента\Заказчика, за плату.

2. Стоимость медицинских услуг определяется в соответствии со стоимостью услуг ООО «Клиника Академиков Картавенко», размещенных на Сайте <https://klinikakartavenko.com> (далее – Сайт). При регистрации (записи, оплате) на услугу на сайте Исполнителя, с использованием депозита Исполнитель предоставляет скидку (-и) в соответствии с действующими акциями, информация о сроках проведения и условиях действия, которых размещена на сайте Исполнителя.

3. Перед получением услуги пациенту необходимо ознакомиться с размещенными на сайте ООО «Клиника Академиков Картавенко» документами, а именно: договором-офертой, согласием на обработку персональных данных к пользовательскому соглашению, согласием на обработку персональных данных, политикой конфиденциальности, информированным добровольным согласием на медицинское вмешательство. Оплата медицинской услуги свидетельствует о том, что Пациент (его законный представитель) ознакомился с указанными выше документами и согласен с ними.

4. 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).

5. Лечащий врач, вправе внести корректировки в план лечения после получения результатов исследований Пациента, извещая об этом Пациента дистанционным способом.

5. При условии предварительного установления диагноза на очном приеме (осмотре, консультации) по данному обращению, результатом консультации является соответствующая запись о корректировке ранее назначенного лечения в медицинской документации пациента лечащим врачом, в том числе формирование рецепта на лекарственный препарат в форме электронного документа, назначение необходимых дополнительных обследований, выдача справки (медицинского заключения) в форме медицинского документа.

6. Медицинские услуги с применением телемедицинских технологий оказываются, также с целью дистанционного наблюдения за состоянием здоровья Пациента, которое назначается лечащим врачом после очного приема (осмотра, консультации).

7. Услуга заключается в предоставлении Пациенту (Заказчику) медицинской помощи в виде консультаций специалистов Исполнителя с применением телемедицинских технологий и использованием соответствующего 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.

8. 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).

9. 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.

10. 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).

11. 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.

12. По завершении медицинской услуги Пациенту, по его просьбе может быть направлено медицинское заключение по результатам консультации, в т.ч. по средствам электронной почты Пациента.

13. Результатом медицинской услуги является:

- выдача медицинского заключения в форме электронного документа (при обращении Пациента без установления предварительного диагноза);

- соответствующая запись о корректировке ранее назначенного лечения в медицинской документации пациента лечащим врачом, назначение дополнительных обследований (при предварительном установлении диагноза на очном приеме).

При использовании депозита, результатом услуг, в том числе, является получение Пациентом\Заказчиком информационного материала (брошюры и пр.).

14. При оказании медицинских услуг, с применением телемедицинских технологий ООО «Клиника Академиков Картавенко», не несет ответственности, за возможные нарушения конфиденциальности, в связи с передачей сведений, в т.ч. составляющих врачебную, по открытым каналам связи (электронная почта, телефон).

15. Технические требования к организации телемедицинской консультации

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

- персональный компьютер;
- мобильный телефон.

15.2. Технические требования к оборудованию при использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеокамера обладает разрешением не ниже 1024 × 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) Yandex или Mozilla Firefox последней версии;

- скорость канала доступа в сеть «Интернет» не ниже 1 Мбит/с.

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).

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

17. В день и время назначенной консультации Пациенту (Заказчику) необходимо связаться с Исполнителем, предложенным способом. 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, необходимые для консультации.

18. Во время консультации Пациент (Заказчик) может отправлять Врачу текстовые сообщения посредством чата и изображения посредством e-mail.

19. 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 трех 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.

20. В случае если после отправки запроса (оплаты) Пациент (Заказчик) захочет отказаться от оказания услуг, он обязан уведомить об этом медицинскую организацию по контактными данным, указанным на сайте, не позднее чем за 24 часа до начала консультации по записи. В случае несоблюдения предусмотренного порядка услуга считается оказанной и оплата не возвращается.

Переносы даты и времени оказания услуг на другое время возможны не более трех раз и не менее чем за 24 часа до оказания услуги.

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.

В случае отказа Потребителя\Пациента от получения медицинских услуг, продолжения обследования или лечения, путем подачи соответствующего заявления Исполнителю, с Потребителя\Пациента (Заказчика) удерживается сумма за оказанные медицинские услуги, иные оказанные услуги, приобретенные товары, информационные и иные материалы (брошюры и пр.) и препараты, косметические средства, средства ухода, а также фактически понесенные Исполнителем расходы. Остаток суммы, внесенной за платные медицинские услуги, предусмотренные настоящим Договором, возвращается Заказчику (Потребителю\Пациенту) на основании заявления Потребителя\Пациента либо Заказчика.

Возврат денежных средств, по заявлению Пациента\Заказчика при оплате услуг с использованием депозита осуществляется по следующим правилам:

-денежные средства возвращаются Исполнителем в полном объеме, за минусом денежных средств оплаченных за информационный материал (брошюра), полученный Пациентом\Заказчиком, при внесении депозита (оформлении на услугу), если за 24 часа Пациент\Заказчик, самостоятельно и/или через оператора сообщил об отказе\невозможности получения услуг (отмена приёма) в назначенное время и отказался перенести приём на другое время, предложенное оператором;

- денежные средства возвращаются Исполнителем в размере 50%, если Пациент\Заказчик, предупредил\сообщил Исполнителю об отказе\невозможности получения услуг (отмена приёма) в назначенное время, менее чем за 6 часов до начала приёма, на приём не явился, за минусом денежных средств оплаченных за информационный материал (брошюра), полученный Пациентом\Заказчиком, при внесении депозита (оформлении на услугу);

- денежные средства не возвращаются Исполнителем в полном объеме, если Пациент\Заказчик, не предупредил\не сообщил Исполнителю об отказе\невозможности получения услуг (отмена приёма) и не явился в назначенное время для получения услуги (приём). Внесённые денежные средства остаются в собственности Исполнителя, часть из которых приходится на оплату информационных услуг (брошюра), полученных Пациентом\Заказчиком, при внесении депозита (оформлении на услугу), оставшаяся часть денежных средств идёт на покрытие расходов Исполнителя на организацию оказания услуг Пациенту\Заказчику.

22. 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.