

## Приложение № 3

к ОФЕРТЕ о заключении договора на оказание платных медицинских услуг

### УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

#### 1. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

1.1. В открытом доступе на Сайте <https://doconline.ru>, а также в мобильном приложении размещается информация о Медицинской организации и Врачах, предоставляющих Услуги (их профессиональном образовании, квалификации и пр.) и другие необходимые сведения в соответствии с законодательством и обычаями делового оборота.

1.2. Услуга состоит в предоставлении Пациенту (Заказчику) медицинской помощи в виде консультаций с применением телемедицинских технологий с использованием Сервиса в режиме реального времени, а также в режиме отложенных консультаций по вопросам, отнесенным к компетенции Врача.

1.3. Пациенту (Заказчику) предоставляются Услуги по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пациента/Заказчика дистанционным способом, а также вопросов, для ответа на которые необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

1.4. Пациент (Заказчик) до начала оказания Услуги вправе предоставить Врачу информацию об установленных Пациенту (Заказчику) диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, приему препаратов, путем пересылки Врачу копии необходимых документов с использованием Личного кабинета. Необходимая медицинская информация – это информация медицинского характера, которая необходима Медицинской организации 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 Услуги, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после предоставления этих документов Пациентом (Заказчиком).

1.5. При оказании Услуги, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Медицинская организация в лице Врача 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.

1.6. По итогам оказания Услуги Медицинской организацией составляется Медицинское заключение. Медицинское заключение – документ в электронном виде, составленный Врачом по итогам оказания Услуги, направленный Заказчику (Пациенту) посредством Сервиса, либо ссылка на который предоставлена Заказчику (Пациенту) в его Личном кабинете, содержащий результаты медицинской консультации без постановки, корректировки диагноза и назначения лечения и заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Врача.

1.7. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком (Пациентом) если в течение 3 (трех) календарных дней с момента их оказания Заказчик и (или Пациент) не предъявит претензии к качеству Услуги.

1.8. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

#### 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. После заключения Договора Пациент (Заказчик), прежде чем запросить получение Услуги, должен пройти процесс предварительной регистрации на Сайте или в мобильном приложении «Doconline». При регистрации Пациент (Заказчик) обязан дать согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Медицинской организации, оказывающей Услуги, а также дать добровольное информированное согласие на медицинские вмешательства. Не прохождение регистрации/ предварительной регистрации на Сайте или в мобильном приложении «Doconline» исключает возможность предъявления каких-либо претензии со стороны Заказчика (Пациента) в адрес Медицинской организации.

2.2. Заказчику (Пациенту) предоставляется возможность получения Услуги с использованием технологии псевдонимизации или анонимно, либо через единую систему идентификации и аутентификации (ЕСИА). В соответствии с положениями Приказа Минздрава №965н от 30 ноября 2017 года «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий» у Заказчика (Пациента) имеется возможность получения анонимной (или с использованием технологии псевдонимизации) платной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2.3. Заказчику (Пациенту) предоставляется возможность авторизации с использованием простой электронной подписью с помощью ЕСИА (портала Госуслуг) в личном кабинете посредством разрешения сайту Госуслуг передать данные Сайту Медицинской организации с переадресацией на сайт Госуслуг и автоматическим возвратом на Сайт Медицинской организации. При отсутствии предварительной регистрации Заказчика (Пациента) в ЕСИА (портале Госуслуг) в окне для введения соответствующих данных Заказчику (Пациенту) будет предложен переход в раздел для регистрации. Регистрация в ЕСИА (на портале Госуслуг) осуществляется Заказчиком (Пациентом) самостоятельно.

Порядок авторизации с помощью ЕСИА распространяется на резидентов и нерезидентов в соответствии с утвержденными правилами регистрации в ЕСИА (на портале Госуслуг).

При невозможности зарегистрироваться/авторизоваться на портале Госуслуг, Заказчик (Пациент) вправе воспользоваться получением помощи анонимно или с использованием технологии псевдонимизации.

2.4. Правила регистрации на Сайте или в мобильном приложении «Doconline»:

Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пациента (Заказчика): персональный компьютер, мобильный телефон, которые должны соответствовать техническим требованиям. Для получения Услуг необходимо убедиться в том, что устройство, через которое будет осуществляться доступ к веб-платформе, соответствует нижеуказанным требованиям.

При использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру видеокамера обладает разрешением не ниже 1024 x 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
- к компьютеру подключен микрофон (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 Интернет не ниже 1 Мбит/с.

При использовании мобильного телефона:

- модель мобильного телефона Apple Iphone 5 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями;
- мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше;
- любой мобильный телефон, если пользователь будет обращаться для оказания Услуг не через сеть Интернет

Для мобильных устройств Apple необходима система не ниже IOS 9 для установки мобильного приложения, для устройств на системе Android - не ниже 5.1.

2.4.1. Для получения Услуги через Сайт следует:

- Перейти на сайт <https://doconline.ru>.
- Зарегистрироваться через ЕСИА или указав логин и пароль для входа, подтвердив номер мобильного телефона и указав ФИО и дату рождения для идентификации системой.
- Выбрать Врача и получить Услугу (консультацию).
- Если необходима консультация дежурного Врача (врач-педиатр, врач-терапевт), то необходимо оставаться в личном кабинете до вызова со стороны Врача.
- Если необходима плановая консультация узкопрофильного врача-специалиста (Врача, не являющегося дежурным), то необходимо зайти в Личный кабинет в назначенное время и ответить на вызов со стороны Врача.

Перед консультацией необходимо проверить работоспособность камеры, динамика, микрофона в Личном кабинете разделе «Личные данные/ Проверка».

2.4.2 Для получения Услуги через мобильное приложение следует:

- Скачать мобильное приложение «Doconline».
- Зарегистрироваться через ЕСИА или указав логин и пароль для входа, подтвердив номер мобильного телефона и указав ФИО и дату рождения для идентификации системой.
- Предоставить по запросу приложения разрешения на доступ к камере, динамику, микрофону.
- Выбрать Врача и получить Услугу (консультацию).

2.4.3. По вопросам, связанным с работой сервиса необходимо обратиться в контактный центр Исполнителя по телефону.....

2.4.4. 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 на устройствах Пациента (Заказчика).

После регистрации на Сайте или в мобильном приложении Пациент (Заказчик) переходит в раздел «Личный кабинет». Раздел «Личный кабинет» представляет собой персональный раздел Пациента (Заказчика) на Сайте или в мобильном приложении, который позволяет Пациенту (Заказчику) направлять запрос на оказание Услуг, связываться с дежурным Врачом, получать Услуги.

## 2.5. Консультация с Врачом (консультантом).

Для получения предусмотренных программой Услуг необходимо выполнить следующие действия:

2.5.1. Перейти на главную страницу сайта или зайти в мобильное приложение «Doconline», выбрать необходимого Врача и нажать на кнопку «Получить консультацию» или «Записаться на прием». Перед консультацией рекомендуется проверить оборудование компьютера пользователя с помощью раздела личного кабинета «Проверка связи» / разрешения на доступ к камере и микрофону в настройках телефона.

2.5.2. При выборе дежурного Врача (врач-терапевт, врач-педиатр), в открывшемся окне создания заявки на консультацию выбрать «Начать».

2.5.3. Дождаться, когда дежурный Врач (врач-терапевт, врач-педиатр) свяжется с Пациентом (Заказчиком) (будет открыто окно консультации) – свободный дежурный Врач, находящийся в данный момент в системе (онлайн), свяжется с Пациентом (Заказчиком) с использованием Сервиса,

2.5.4. Во время консультации Пациент (Заказчик) может отправлять Врачу текстовые сообщения и изображения.

2.5.5. Пациент (Заказчик) может оставить заявку на консультацию с дежурным Врачом через Сервис, при этом Пациенту (Заказчику) необходимо оставаться в личном кабинете Сайта (не выходить из личного кабинета, находится в системе онлайн) или авторизоваться в мобильном приложении.

2.5.6. Когда Врач будет связываться с Пациентом (Заказчиком), появится окно вызова, в котором необходимо выбрать один из способов связи: видео, аудио или переписка.

2.5.7. Консультация начинается после выбора способа связи.

2.5.8. При выборе Врача-специалиста (консультанта), доступного по предварительной записи, необходимо выбрать дату и время, а затем нажать кнопку «Записаться».

2.5.9. После того, как запись на консультацию Врача-специалиста создана, Пациент (Заказчик) получает SMS-сообщение с указанием времени и даты проведения консультации через Сервис.

2.5.10. В назначенное для консультации с Врачом-специалистом время, необходимо зайти на Сайт и авторизоваться в личном кабинете / быть авторизованным в мобильном приложении и ожидать, когда Врач-специалист свяжется с Пациентом (Заказчиком). В назначенное время происходит соединение Врача-специалиста с Пациентом (Заказчиком) и начинается онлайн-консультация.

2.5.11. Если в момент, когда Врач пытается связаться с Пациентом (Заказчиком), последнего не было в системе (онлайн), и Врач не смог связаться с ним посредством Сервиса и не смог с 3 попыток дозвониться до Пациента (Заказчика) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте, консультация закрывается и Услуга считается оказанной.

2.5.12. 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) после направления запроса.

2.5.13. По итогам консультации Врач пишет медицинское заключение и направляет его Пациенту (Заказчику) через Сервис.

Заказчик (Пациент) \_\_\_\_\_ 20\_\_ года

(Фамилия Имя Отчество полностью, подпись, дата)

Подписано с помощью электронной подписи