

## УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Вам предлагается услуга дистанционного консультирования.

Пожалуйста, внимательно прочтите приведенную ниже информацию и, если у Вас возникнут вопросы – обращайтесь support@mpya.ru.

### 1. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГЕ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- 1.1. Цель: оказание информационной поддержки и проведения консультаций в целях профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента, а также принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации) пациента.
- 1.2. Преимущества дистанционного консультирования – это возможность оперативного общения с врачом на расстоянии при помощи современных интернет-технологий, позволяющих дистанционно передавать врачу информацию о состоянии здоровья пациента (в том числе медицинские документы) в электронной форме, получать от врача разъяснения ранее назначенных лечения и рекомендаций, а также получать дополнительные рекомендации на основании предоставляемой врачу информации. Дистанционное консультирование позволит избежать очередей, быстрее связываться с врачом, а также поможет врачу оперативно получать данные о состоянии здоровья пациента, выявлять возможные отклонения и осложнения в процессе назначенного лечения и реабилитации, а также повысит качество лечения и ускорит реабилитацию пациента. Возможность оперативной связи с врачом позволит снизить тревожность пациента, а также обеспечить лучший уход и комплексное ведение (наблюдение) его совместно с другими медицинскими работниками.
- 1.3. Дистанционное консультирование проводится платно на основе договора, заключенного пациентом или его доверенным лицом с ООО «Мама Папа Я». Данная услуга оказывается на платной основе, поскольку не покрывается государственными гарантиями оказания медицинской помощи. Дистанционное консультирование проводится на добровольной основе (по желанию пациента или его законного представителя) и не может быть навязано пациенту или его доверенным лицам. Наличие или отсутствие услуги дистанционного консультирования никоим образом не влияет на получение пациентом иных форм медицинской помощи.
- 1.4. Стоимость дистанционного консультирования 500р за единоразовую консультацию
- 1.5. Пациенты или их законные представители могут заключить несколько договоров дистанционного консультирования с несколькими врачами. При этом каждый врач консультирует пациента отдельно и независимо, на основании той информации, которая у него имеется о пациенте, и той информации, которая предоставлена данному врачу (пациентом или его законным представителем) в рамках услуги дистанционного консультирования.

### 2. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 2.1 В открытом доступе на Сайте <https://mpya.ru> 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.
- 2.2 Услуга состоит в предоставлении Пациенту (Заказчику) медицинской помощи в виде консультаций с применением телемедицинских технологий с использованием Сервиса в режиме реального времени, по вопросам, отнесенным к компетенции Врача.
- 2.3 Информация о Медицинской организации и Врачах, оказывающих Услуги, их профессиональном образовании, квалификации размещена, а также иная информация, размещение которой

необходимо в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ осуществляется на Сайте.

- 2.4 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).
- 2.5 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 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 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.
- 2.7 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, содержащий результаты медицинской консультации без постановки, корректировки диагноза и назначения лечения и заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Врача.
- 2.8 Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Заказчиком (Пациентом) если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Заказчик и (или Пациент) не предъявит претензии к качеству 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 Пациент (Заказчик), прежде чем запросить получение Услуг, должен оформить заявку на получение услуги на сайте <https://mpya.ru>, пройти процесс предварительной регистрации. При регистрации Пациент (Заказчик) обязан дать согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации ООО «Мама Папа Я», оказывающей Услуги, а также дать добровольное информированное согласие на медицинские вмешательства.
- 3.1.1 Правила регистрации на Сайте
  - Перейти на сайт <https://mpya.ru>
  - Оставить заявку на получение услуги с указанием: номер мобильного телефона, ФИО и дату рождения для идентификации системой;
  - Указать специализацию врача и желаемое время
  - Ожидать обратную связь от сотрудника медицинской организации – согласовать время консультации.
  - После получения ссылки на оплату по QR коду, пройти по ссылке отправленной на почту на площадку «Medsengr» для проведения консультации.
- 3.1.2 Условия получения услуги на платформе «Medsengr»
  - После заключения договора для пациента создается его «личный кабинет» на специализированном интернет-сайте [www.medsenger.ru](http://www.medsenger.ru). Личный кабинет обеспечивает конфиденциальное хранение информации о здоровье пациента. В личном кабинете активируется «канал консультирования» с врачом, с которым заключен договор. При этом на адрес электронной почты пациента или его законного представителя направляется письмо со всеми необходимыми инструкциями по

использованию личного кабинета и канала консультирования. Для большего удобства и оперативности консультирования можно также воспользоваться мобильным приложением для смартфона, подключенного к сети интернет. Ссылка на установку мобильного приложения также включается в письмо, посылаемое при активации канала консультирования.

- При возникновении вопросов, связанных со здоровьем пациента, сам пациент или его законный представитель письменно формулирует вопрос в личном кабинете или в специальном мобильном приложении, и время проведения консультации. К вопросу могут быть добавлены фотографии и иные файлы, содержащие информацию о здоровье пациента (например, электронные копии медицинских документов). Данное сообщение сразу же направляется врачу-консультанту и размещается в его личном кабинете на интернет-сайте [www.medsenger.ru](http://www.medsenger.ru). в канале консультаций с данным пациентом. Уведомление о поступившем сообщении также сразу же направляется на электронную почту врача и в мобильное приложение на его смартфоне (с соответствующим сигналом уведомления).
- Ответ врача о подтверждении видеоконсультации сразу же размещается в Личном кабинете пациента, а также направляется в мобильное приложение на его смартфоне. Уведомление о поступившем ответе направляется также по электронной почте и звуковым сигналом в мобильном приложении на смартфоне.
- Все вопросы и ответы (вместе с приложенными фотографиями и иными файлами) сохраняются (протоколируются) в личном кабинете пациента. Пациенты или их законные представители всегда могут просмотреть всю предшествующую переписку с врачом-консультантом. В личном кабинете также фиксируется время размещения каждого сообщения. Переписка протоколируется и сохраняется в неизменном виде и не может быть впоследствии исправлена ни врачом, ни пациентом. По завершении срока действия абонемента дистанционного консультирования канал консультирования закрывается, и пациенты или их законные представители утрачивают техническую возможность задавать новые вопросы врачу-консультанту. При этом доступ в личный кабинет пациента у самих пациентов или их законных представителей сохраняется. Также сохраняется и их доступ ко всей предшествующей переписке с врачом-консультантом.

#### **4. ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ**

- 4.1. Услуга дистанционного консультирования предоставляется в ООО «Мама Папа Я» в виде разовой консультации или абонемента на определенный срок, указанный в договоре, заключенном с пациентом или его законным представителем.
- 4.2. В течение данного срока (при выборе абонемента) пациент или его законный представитель может задавать врачу-консультанту, указанному в договоре, неограниченное количество вопросов, касающихся состояния здоровья пациента, уточнения и разъяснения назначенного лечения, рекомендаций ранее данных врачом, профилактики, реабилитации или здорового образа жизни.
- 4.3. Пациент или его законный представитель может направлять врачу любую информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе информацию, представленную в виде электронных копий медицинских документов, а также фотографии, связанные со здоровьем пациента.

#### **5. ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И СВЯЗАННЫЕ С НИМ РИСКИ**

- 5.1. При дистанционном консультировании врач основывается на информации, полученной им ранее в процессе оказания очной медицинской помощи, а также на информации, дистанционно предоставленной пациентом или его законным представителем. Поскольку информация может быть недостаточно полной и достоверной, дистанционное консультирование не является аналогом или заменой очных врачебных консультаций.
- 5.2. Учитывая вышеизложенное, в определенных ситуациях врач-консультант может проинформировать пациентов или их законных представителей о том, что им необходима очная консультация врача. Решение о возможности или невозможности дистанционного консультирования в каждой конкретной ситуации самостоятельно принимается врачом-консультантом. При этом отказ от дистанционного консультирования в конкретных ситуациях (со

своевременным информированием об этом пациентов или их законных представителей) не является нарушением договора о дистанционном консультировании.

- 5.3. Данный вид дистанционного консультирования не предназначен для решения проблем при экстренных и неотложных состояниях, возникающих у пациента. Поэтому в случае возникновения у пациента кровотечения, обморока, острой боли и иных жизнеугрожающих ситуаций следует немедленно в установленном порядке обратиться за скорой медицинской помощью.

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ**

- 6.1. Учитывая, что дистанционное консультирование не является аналогом или заменой очных врачебных консультаций, любые действия врача не могут являться поводом для судебного разбирательства о ненадлежащем оказании медицинской помощи. При этом, в случае возникновения претензий и неудовлетворенности пациентов или их законных представителей проводимым дистанционным консультированием, они могут обратиться в медицинскую организацию, с которой был заключен договор, для оценки действий врача. В этом случае уполномоченный администрацией представитель медицинской организации рассмотрит протокол переписки врача-консультанта и пациента и примет решение о правомочности действий врача. Дальнейшее разрешение споров, связанных с данным договором дистанционного консультирования, осуществляется в установленном законом порядке.