

ПРАВИЛА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

I. Правовое регулирование онлайн-консультации.

Онлайн-консультации (консультирование дистанционным способом) специалистами медицинской организации осуществляются на основании договора оказания консультационных услуг в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Договор оказания консультационных услуг – это соглашение, по которому медицинская организация (Исполнитель) обязуется по обращению гражданина (Заказчика) оказать консультационные услуги в объеме, предусмотренном договором, а Заказчик обязуется их оплатить (ст. 779 ГК РФ).

ВАЖНО! Медицинская организация публикует Договор на оказание платных консультационных услуг (онлайн-консультации). Факт оформления Заказчиком Заявки-анкеты на онлайн-консультацию, запроса через оператора и оплаты услуги онлайн-консультации является полным и безоговорочным принятием условий Договора на оказание платных консультационных услуг, т.е. Заказчик, отправивший заявку и оплативший услугу, становится участником договорных отношений с медицинской организацией.

На основании письменного заявления Заказчика медицинской организацией предоставляется экземпляр договора на оказание платных консультационных услуг (онлайн-консультации) в письменном виде с подписями сторон.

II. Формат (виды) онлайн-консультирования и способы его проведения.

1. Онлайн-консультация по вопросам здоровья и профилактики:

- могут быть даны определенные рекомендации относительно имеющихся заболеваний и (или) их профилактики;
- может быть разъяснено, к какому врачу нужно обратиться за медицинской помощью; какие виды обследований необходимы для постановки диагноза;
- может быть дано разъяснение результатов проведенных исследований при наличии их у Заказчика на руках (например, рентген, КТ, заключение специалистов по результатам очной консультации и пр.) и «второе мнение специалиста».
- рекомендуется обратиться в очном режиме в профильную медицинскую организацию для проведения осмотра, постановки диагноза и назначения лечения.

2. Повторный прием онлайн в случае, когда пациент уже был на очном приеме и нуждается лишь в уточнениях:

- могут быть даны рекомендации по коррекции назначенного на очном приеме лечения.

3. Онлайн-консультация «Консилиум для пациентов»:

- могут быть даны разъяснения, рекомендации смежных специалистов, т.е. экспертное мнение двух и более врачей под руководством ведущего специалиста.

В зависимости от вида онлайн-консультации и потребностей Заказчика дистанционное консультирование проводится одним из следующих способов (по выбору Заказчика):

- Телефон
- Телеграмм/МАХ
- Электронная почта

ВАЖНО! Результаты онлайн-консультации независимо от ее формата и способов проведения не могут быть использованы для постановки окончательного диагноза и назначения медикаментозного лечения.

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» постановка диагноза и назначение лечения осуществляется только после очного приема специалиста.

III. Порядок оформления заявки на проведение онлайн-консультации.

1. Зайти на сайт медицинской организации **www.dentservice.ru**.
2. Ознакомиться с Правилами онлайн-консультирования и договором на оказание консультационных услуг.
3. Выбрать вид онлайн-консультации.
4. Выбрать из списка необходимую специальность врача.
5. Выбрать из списка конкретного врача.
6. Заполнить заявку-анкету, описав цель онлайн-консультации, запрос, жалобы.
7. При необходимости загрузить документы (выписки из других ЛПУ, результаты обследований, заключения специалистов и пр.).
8. Внести контактную информацию о пациенте (ФИО, дата рождения, телефон, электронная почта, скайп).
9. Подтвердить согласие с условиями договора оказания консультационных услуг и информированного добровольного согласия на проведение платной онлайн-консультации.
10. Произвести онлайн-оплату на сайте медицинской организации или по реквизитам.

11. Ответить на звонок оператора для подтверждения заявки и подбора удобного времени для онлайн-консультации.

ВАЖНО! Заявка становится активной только после звонка оператора колл-центра.

IV. Порядок проведения онлайн-консультации.

1. Онлайн-консультация проводится только при наличии подтвержденного согласия с условиями договора об оказании консультационных услуг и информированного добровольного согласия на проведение платной онлайн-консультации.
2. В зависимости от вида онлайн-консультации она может быть проведена в течение 1-3 рабочих дней после подтверждения заявки в согласованное с Заказчиком время.
3. В назначенное для онлайн-консультации время врач связывается с Заказчиком по телефону или с помощью Телеграмм/МАХ. Заказчик обязан быть на связи в согласованное время.
4. В процессе онлайн-консультации возможна её аудио/видеозапись (посредством записи экрана на устройстве ПК, с помощью которого ведется консультация) без согласия пациента в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
5. В случае, если онлайн-консультация не состоялась, деньги остаются на лицевом счете Заказчика.
6. После проведения онлайн-консультации Заказчику на электронную почту направляется акт об оказании консультационных услуг.

ВАЖНО! Онлайн-консультация не может рассматриваться как аналог очной консультации специалиста.