

## СЕРВИСНАЯ СПРАВКА

### «Дистанционные медицинские консультации» по продукту «Будущий капитал»

Настоящая Сервисная справка (далее - Справка) разъясняет порядок получения дистанционных медицинских консультаций лицом, являющимся Страхователем (далее – Клиент) по договору(-ам) страхования жизни «Будущий капитал», заключенному(-ым) с ООО СК «Сбербанк страхование жизни».

### КАК ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРОГРАММОЙ:

- 1 После вступления Договора страхования в силу регистрируетесь на сайте: [www.shop.docdoc.ru](http://www.shop.docdoc.ru)
- 2 Заходите в раздел «Мои продукты» и связываетесь с врачом в удобном для Вас формате: видеосвязь / телефон / чат
- 3 Результаты оказанных консультаций Вы можете просмотреть в электронной медицинской карте в разделе «Мои консультации»

#### Раздел 1. Объем услуг, оказываемых Клиенту

1.1. Дистанционные медицинские консультации проводятся врачами-консультантами Медицинских организаций, осуществляющих медицинскую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2. Дистанционные медицинские консультации включают в себя:

1.2.1. дистанционные медицинские консультации в режиме реального времени (т.е. при непосредственном общении с Клиентом, дистанционно с помощью технических средств связи) дежурного врача-терапевта, в режиме: 24/7/365(366);

1.2.2. 4 (четыре) плановые онлайн-консультации по предварительной записи: гастроэнтеролога, гинеколога, дерматовенеролога, диетолога, кардиолога, невролога, оториноларинголога, офтальмолога, психолога, уролога, хирурга, эндокринолога в течение каждого полисного года, по направлению дежурного врача-терапевта;

1.2.3. предоставление медицинского заключения (письменных рекомендаций) по результатам дистанционной медицинской консультации в личный кабинет в онлайн ресурсе, с помощью которого обеспечивается получение услуг.

1.3. Во время проведения дистанционной медицинской консультации, врач-консультант информирует о специалистах, к которым следует обратиться Клиенту для постановки/подтверждения/уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную медицинскую информацию.

#### Раздел 2. Порядок оказания услуг

2.1. Услуги, указанные выше в Разделе 1, предоставляются дистанционно (осуществляются без очного приема Клиента врачом) с использованием технических средств связи в порядке, предусмотренном информационными материалами и / или на официальном сайте Страховщика в сети «Интернет» и актуальном на момент обращения.

2.2. Для получения услуг Клиенту необходимо:

- 2.2.1. предоставить следующие сведения и / или документы (по требованию):
  - документы или сведения, позволяющие удостоверить личность заявителя;

–документы, предоставление которых обусловлено выполнением законодательства Российской Федерации;

–документы, необходимые для организации оказания услуг, указанных выше в пп. 1.2.1, 1.2.2 Справки.

2.2.2. зарегистрироваться в онлайн ресурсе [www.shop.docdoc.ru](http://www.shop.docdoc.ru).

2.3. Услуги, указанные выше в п. 1.2 оказываются в следующие сроки:

2.3.1. оказание услуги, предусмотренной п. 1.2.1 Справки, должно начаться в срок не позднее 15 минут после обращения Клиента. При этом длительность дистанционной медицинской консультации, предусмотренной п. 1.2.1 Справки, составляет не более 15 минут (если иная ее продолжительность не обусловлена характером обращения Клиента, решение о продолжительности в таком случае принимается врачом, оказывающим дистанционную медицинскую консультацию);

2.3.2. услуги, предусмотренные п. 1.2.2 Справки должны быть оказаны в срок не позднее 14 рабочих дней с момента обращения Клиента;

2.3.3. услуги, предусмотренные п. 1.2.3 Справки должны быть оказаны в срок не позднее 72 часов с момента оказания Клиенту медицинских услуг, предусмотренных пп. 1.2.1, 1.2.2 Справки.

### Раздел 3. Исключения

В рамках данного сервиса не покрываются следующие обращения Клиента:

3.1. за оказанием медицинских и иных услуг, не входящих в объем услуг, предоставляемых Клиенту;

3.2. за оказанием дистанционных медицинских консультаций иных специалистов, кроме указанных в Разделе 1;

3.3. за оказанием дистанционной медицинской консультации лица, находящегося в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.4. Обращение Клиента по вопросам:

3.4.1. по которым врач-консультант не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Застрахованным лицом дистанционным способом;

3.4.2. для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

3.5. Обращение Клиента касательно состояний, связанных:

3.5.1. с любыми видами зависимостей, в том числе алкогольной, наркотической, табачной, токсикологической, но не ограничиваясь ими;

3.5.2. с любыми видами фобий;

3.5.3. с бесплодием, родами, беременностью, включая прерывание беременности;

3.5.4. с расстройствами сексуального характера.

3.6. Обращение Клиента в связи со следующими заболеваниями:

3.6.1. синдром приобретенного иммунодефицита (СПИД), вирус иммунодефицита человека (ВИЧ);

3.6.2. туберкулез;

3.6.3. заболевания, передающиеся половым путем;

3.6.4. психические заболевания и расстройства, расстройства поведения.