РСХБ | СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

# Памятка по программе Своё здоровье (Расширенная) для детей

Уважаемый клиент!

Благодарим Вас за выбор ООО «РСХБ-Страхование жизни» для заботы и защиты Вашего здоровья. В рамках действия договора страхования от несчастных случаев по страховому продукту «Своё здоровье» Застрахованному лицу предоставляется дополнительный сервис – программа обслуживания «Своё здоровье (Расширенная) для детей».

## 1. Общие положения

1.1 Услуги предоставляются посредством Сервиса https://online.medoria.ru и мобильного приложения «Медориа» и веб-интерфейса (далее также Мобильное приложение). Разработку и поддержку Сервиса осуществляет ООО «Медориа» (ИНН: 9724044866; ОГРН: 1217700180390), далее – Исполнитель.

1.2. Пользователю в рамках доступа к Сервису предоставляется возможность получения услуг, указанных в Программе. Под Пользователем (Заказчиком, Клиентом) понимается лицо, получившее доступ к Сервису для организации оказания Услуг в рамках Договора с Исполнителем.

1.3. Программа включает в себя Доступ к разделам Сервиса, в том числе с возможностью организации оказания услуг:

- услуги колл-центра – с 8:00 до 23:00 ежедневно, 7 дней в неделю.
- запись клиента в клинику из списка клиник Исполнителя

1.4. Медицинские услуги предоставляются клиниками-партнёрами, имеющими лицензию на осуществление медицинской деятельности. При организации медицинских услуг право выбора медицинской организации принадлежит Исполнителю. В отдельных случаях Пользователю может быть отказано в оказании медицинских услуг конкретным специалистом данной клиники, в этом случае Пользователь вправе обратиться за помощью к Исполнителю и подобрать другого специалиста из числа доступных по согласованию с Исполнителем.

1.5. Все медицинские услуги предоставляются только после прохождения Онлайн-консультации в Сервисе, медицинское учреждение определяет Исполнитель. Список доступных медицинских учреждений отображается в Сервисе и может изменяться по усмотрению Исполнителя без согласования с Пользователем.

1.6. Срок действия программы – 1 год (в период времени, в течение которого действует договор страхования).

1.7. Программа доступна Пользователям в возрасте от 0 до 17 (полных) лет на дату вступления в программу.

# Памятка по программе Своё здоровье (Расширенная) для детей

## 2. Объем услуг по программе

**2.1. Онлайн-консультации терапевта/педиатра:**

Онлайн-консультации оказываются по следующим вопросам:

- Предварительная оценка состояния Пользователя по имеющимся жалобам.
- Консультации по состоянию и профилактике здоровья.
- Предоставление сведений о специальностях врачей, к которым необходимо обратиться в первую очередь.
- Рекомендации о необходимых видах, объемах и сроках консультаций, диагностических исследований, по выполнению лечебных, профилактических и иных мероприятий и лечебных процедурах, предоставление информации по приему назначенных врачом лекарственных препаратов, лекарственном взаимодействии между назначенными препаратами, о показаниях и противопоказаниях к их применению, о наличии аналогов.

Количество онлайн-консультаций на 1 (Одного) Пользователя: 8 (Восемь) обращений в период действия программы. При исчерпании установленного лимита последующие обращения предоставляются Пользователю со скидкой до 30% от стоимости услуги.

**2.2. Онлайн-консультации профильных специалистов:**

Онлайн-консультации терапевта, педиатра, онколога, невролога, кардиолога, оториноларинголога, акушера-гинеколога, гематолога, гастроэнтеролога, эндокринолога, аллерголога-иммунолога, офтальмолога, ревматолога, дерматовенеролога, уролога, нефролога, травматолога-ортопеда; список специалистов профильных направлений отображается в Сервисе и может быть изменен (расширен) Исполнителем без дополнительного согласования с Заказчиком.

Количество онлайн-консультаций на 1 (Одного) Пользователя: 8 (Восемь) обращений в период действия программы. При исчерпании установленного лимита последующие обращения предоставляются Пользователю со скидкой до 30% от стоимости услуги.

**2.3. Амбулаторно-поликлиническое обслуживание:**

Первичные и повторные приемы врачей-специалистов: терапевт/педиатр (врач общей практики, семейный врач), инфекционист, гастроэнтеролог, кардиолог, невролог, офтальмолог, хирург (все специальности), травматолог-ортопед, гинеколог, уролог, колопроктолог, отоларинголог, гематолог, пульмонолог, эндокринолог, дерматовенеролог, аллерголог-иммунолог, маммолог, ревматолог, нефролог, флеболог, онколог (до постановки диагноза), фтизиатр (до постановки диагноза).

Количество услуг на 1 (Одного) Пользователя: 8 (Восемь) обращений в период действия программы. При исчерпании установленного лимита последующие обращения предоставляются Пользователю со скидкой до 30% от стоимости услуги.

**2.4. Лабораторная диагностика:**

АлАТ, АсАТ, Билирубин общий, Билирубин прямой, Фосфатаза щелочная, Гамма-ГТ, Холестерин, Общий белок, Мочевина, Креатинин, Железо, Глюкоза (плазма), Взятие крови из вены, Общий анализ мочи, Общий анализ крови, Лейкоцитарная формула, СОЭ (по Вестергрену), Протромбин (по Квику), HbA1c (гликированный Hb), Липаза, Холестерин-ЛПВП, Холестерин-ЛПНП (по Фридвальду), Мочевая кислота, Триглицериды, Т4 свободный, ТТГ, АТ-ТПО, С-реактивный белок, Т3 общий, АТ-ТГ, РЭА, Углеводный антиген 19-9, Cyfra-21-1, СА - 72-4, Нейро-специфическая енолаза (Neuron-specific enolase NSE), SCC (антиген плоскоклеточной карциномы, Squamous cell carcinoma antigen), Коэффициент атерогенности, Глюкоза, Антитромбин III, % активности, Фибриноген, Кальций, ЛДГ, Фосфор неорганический, Пролактин, Тестостерон.

Услуга предоставляется по направлению Исполнителя при наличии медицинских показаний и при наличии возможности выполнения анализа в регионе присутствия Пользователя.

Количество услуг на 1 (Одного) Пользователя: 3 (Три) обращения в период действия программы. При исчерпании установленного лимита последующие обращения предоставляются Пользователю со скидкой до 30% от стоимости услуги.

**2.5. Инструментальные исследования:**

Электрокардиография (ЭКГ), УЗИ сердца (ЭхоКГ), Дуплексное исследование сосудов шеи, УЗИ почек мочевого пузыря и органов мочевыделительной системы, УЗИ печени и органов брюшной полости, Рентген органов грудной клетки (ОГК), Спирометрия.

Услуга предоставляется по направлению Исполнителя при наличии медицинских показаний и при наличии возможности выполнения исследования в регионе присутствия Пользователя.

Количество услуг на 1 (Одного) Пользователя: 5 (Пять) обращений в период действия программы. При исчерпании установленного лимита последующие обращения предоставляются Пользователю со скидкой до 30% от стоимости услуги.

## 3. Общие условия предоставления онлайн-услуг

3.1. Онлайн-консультации проводятся исключительно с использованием функционала Сервиса и по предварительной записи в Сервисе. В Сервисе доступен выбор специалиста, выбор способа связи (в формате аудио- или видеосвязи), желаемая дата и время проведения Онлайн-консультации.
3.2. Для получения услуг пользователю необходимо пройти регистрацию в Сервисе, размещенном по адресу https://online.medoria.ru в сети Интернет, или через мобильное приложение для IOS или Android. При регистрации Пользователь обязан дать согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Медицинской организации, оказывающей услуги, а также дать добровольное информированное согласие на медицинские вмешательства.
3.3. В соответствии с положениями Приказа Минздрава №193н от 11 апреля 2025 года «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий», Пользователю предоставляется возможность получения анонимной (или с использованием технологии псевдонимизации) платной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
3.4. Пользователь обязан самостоятельно обеспечить наличие оборудования, соответствующего техническим требованиям, необходимым для получения услуг:
При использовании персонального компьютера оборудование Пользователя должно соответствовать следующим требованиям:
• наличие видеокамеры с разрешением не ниже 1024 × 720 при оказании Услуг с использованием видеосвязи;
• наличие исправно работающего микрофона при использовании видео- или аудиосвязи;
• установленная операционная система MS Windows версии не ниже XP либо Mac OS X;
• установленный интернет обозреватель Google Chrome (рекомендуется), Mozilla Firefox последней версии;
• стабильное подключение к сети Интернет со скоростью не ниже 1 Мбит/с.
При использовании мобильного устройства оборудование Пользователя должно соответствовать следующим требованиям:
• мобильный телефон Apple iPhone X или более поздней модели, оснащённый исправно функционирующими камерой и микрофоном;
• мобильное устройство на базе Android версии 7.0 или выше;
• любое мобильное устройство – в случае получения Услуг без использования сети Интернет.
Для установки и использования мобильного приложения Исполнителя требуется:
• операционная система iOS версии не ниже 16 – для устройств Apple;
• операционная система Android версии не ниже 7.0 – для устройств на базе Android.
3.5. Для получения услуги через Сайт следует:
• перейти на сайт Исполнителя;
• зарегистрироваться, указать данные, необходимые для входа и идентификации в системе;
• выбрать Врача и получить Услугу (консультацию)
• если необходима консультация дежурного Врача, необходимо оставаться в личном кабинете до вызова со стороны Врача;
• если необходима плановая консультация узкого специалиста (Врача, не являющегося дежурным), необходимо зайти в Личный кабинет в назначенное время и ответить на вызов со стороны Врача.
Перед консультацией необходимо проверить работоспособность камеры, динамика, микрофона.
3.6. Для получения услуги через мобильное приложение следует:
• Скачать мобильное приложение Исполнителя;
• Зарегистрироваться, 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).
3.7. В случае, если Пользователь вправе получить услугу, но не будет идентифицирован Сервисом, для идентификации Пользователя необходимо обратиться в контактный центр Исполнителя по телефону 8-800-707-5510.
3.8. Пользователь подтверждает и соглашается, что несоответствие оборудования либо программного обеспечения указанным техническим требованиям может привести к ограничению или невозможности предоставления услуг, и Исполнитель ответственности за такие последствия не несёт.
3.9. До начала консультации и во время нее Пользователь может отправлять врачу текстовые сообщения и изображения.
3.10. Пользователь может оставить заявку на консультацию с дежурным врачом-консультантом (терапевтом, педиатром), при этом Пациенту необходимо находиться в системе онлайн и быть авторизованным.

## 3. Общие условия предоставления онлайн-услуг

3.11. Когда врач будет связываться с Пациентом, необходимо выбрать один из доступных способов связи.
3.12. Онлайн-консультация длится не более 30 минут. При опоздании время консультации не продлевается.
3.13. При выборе врача, доступного по предварительной записи, необходимо выбрать дату и время и осуществить запись.
3.14. В назначенное для консультации время, необходимо авторизоваться в Сервисе и ожидать, когда врач свяжется с Пользователем.
3.15. Если в момент, когда врач пытается связаться с Пользователем, последнего не было в системе (онлайн), и врач не смог связаться с Пользователем посредством Сервиса и не смог с 3 попыток дозвониться до Пользователя по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации в Сервисе, консультация закрывается и услуга считается оказанной.
3.16. В случае, если после отправки запроса Пользователь захочет отказаться от оказания услуг, он обязан уведомить об этом Исполнителя с использованием Сервиса или по контактным данным, указанным в Сервисе до начала оказания срочной консультации и не позднее чем за 24 часа в случае консультации по записи. В случае несоблюдения предусмотренного порядка услуга считается оказанной.
3.17. Никакие претензии Пользователя относительно сроков оказания услуг не принимаются, если Пользователь не направит запрос на оказание услуг или не будет находиться в Сервисе (онлайн) после направления запроса.
3.18. По итогам консультации врач пишет медицинское заключение и направляет его Пользователю через Сервис.
3.19. Для получения услуги предоставления скидок следует:
• Зарегистрироваться, используя номер личного мобильного телефона, ФИО, дату рождения, пол для идентификации Сервисом;
• Предоставить по запросу мобильного приложения разрешения на доступ к камере, динамику, микрофону;
• На главном экране мобильного приложения или сайта перейти в чат и связаться с Медицинским консультантом: предоставить запрашиваемую консультантом информацию и дождаться записи к специалисту и или врачу-специалисту.
• При запросе Пациента на предоставление скидки для получения очной услуги, Медицинский консьерж сформирует ссылку на оплату, после подтверждения факты оплаты, медицинский консьерж запишет пациента в выбранную клинику.
3.20. Онлайн-консультации предполагают ознакомление Пользователя с рекомендациями по обследованию, лечению согласно клиническим рекомендациям Минздрава Российской Федерации. Результатом консультации может явиться рекомендация (информирование) о необходимости обратиться к профильному врачу для проведения очных консультаций, диагностических обследований, получения медицинской документации, рецептов на лекарственные препараты, больничных листов, совершения иных действий, которые по законодательству возможны только на очном приеме в медицинской организации, в том числе если на онлайн-консультации консультирующим специалистом будет установлена необходимость очного осмотра по медицинским показаниям.
3.21. Если на онлайн-консультации консультирующий специалист рекомендует обратиться за получением дополнительных услуг, в том числе медицинских, не входящих в Программу обслуживания, такое решение принимается Пользователем самостоятельно. Дополнительные услуги не входят в программу онлайн-консультации (но могут быть согласованы с Исполнителем в Сервисе и подлежат отдельной оплате, если такие услуги не входят в программу обслуживания Пользователя).
3.22. При прохождении онлайн-консультации Пользователь обязан соблюдать этические и общепринятые моральные нормы поведения. В услуге может быть отказано без права получения услуги повторно (и без возврата денежных средств, в случае оказания услуг за счет Пользователя) в случае неадекватного поведения и/или состояния Пользователя, в т. ч., но не исключительно: оскорбления специалиста, оказания психологического давления, угроз, иных форм девиантного поведения, нахождения в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, или под действием лекарственных препаратов (за исключением случаев назначения таких препаратов лечащим врачом, о чем Пользователь в обязательном порядке обязан предварительно уведомить специалиста).

## 4. Порядок очного оказания медицинских услуг

4.1. Для получения очной медицинской консультации (медицинской консультации, оказываемой непосредственно в медицинской клинике) врача или прохождения лабораторных, инструментальных исследований, в случае, если такая необходимость следует из медицинского заключения врача-специалиста после оказания медицинской консультации, оказанной с применением телемедицинских технологий (далее – телемедицинская консультация) и предусмотрена Программой, представитель Исполнителя организует назначенную очную медицинскую консультацию на территории пребывания/проживания Пользователя.
4.2. Для организации очной медицинской консультации, если после прохождения телемедицинской консультации врачом-специалистом на телемедицинской консультации были назначены лабораторные, инструментальные исследования или очная медицинская консультация врача-специалиста, представитель Исполнителя связывается с Пользователем и записывает его на прием при условии предоставления Пользователем запрашиваемой информации.
4.3. Пользователь может самостоятельно связаться с представителем Исполнителя с помощью Сервиса и после предоставления запрашиваемой консультантом информацию дождаться записи к специалисту и или врачу-специалисту.
4.4. Очные медицинские консультации оказываются в соответствии с графиком работы медицинской организации.
4.5. Время на очную медицинскую консультацию определяется врачом-специалистом с учетом действующих расчетных нормативов.
4.6. При назначении врачом-специалистом по результатам очной медицинской консультации дополнительных услуг, Пользователь может связаться с представителем Исполнителя в чате Сервиса для уточнения наличия данных услуг в Программе обслуживания Пользователя и записи на последующий прием.
4.7. По результатам проведения очной медицинской консультации, лабораторного или инструментального исследования Пользователю выдается медицинская документация (заключение, направление на дополнительное исследование, больничный лист, рецепт и т.п.). Медицинскую документацию, выданную на очных медицинских консультациях, Пользователь самостоятельно загружает в чат Сервиса для сохранения истории обращений и оценки врачом-специалистом телемедицинского Сервиса при последующих обращениях.

## 5. Исключения из программы

В рамках Программы обслуживания не предоставляются услуги:
5.1. Предусмотренные Программой, до начала или после окончания ее срока действия.
5.2. Лицам, не являющимся Застрахованными лицами по договору страхования, в том числе в случае установления факта передачи Застрахованным лицом страховых документов другому лицу для получения таким лицом медицинских и иных услуг, предусмотренных настоящей Программой.
5.3. Не предусмотренные настоящей Программой.
5.4. Лицам, которые на дату начала действия Программы обслуживания находятся на стационарном лечении.
5.5. Лицам в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении, а также в связи с полученными ими в этом состоянии травмам, отравлениям, алкогольной/наркотической интоксикацией, абстинентным синдромом, интоксикацией токсическими, психотропными веществами, суррогатами алкоголя, психотропными или галлюциногенными веществами, неустановленным веществом или медицинским препаратом, не назначенным надлежащим образом врачом.
5.6. При расстройстве здоровья, связанном с умышленным причинением себе телесных повреждений, в том числе с покушением на самоубийство.
5.7. В связи с ВИЧ-инфекцией, а также при наличии ВИЧ-инфекции.
5.8. При иммунопатологических состояниях и иммунодефицитах.
5.9. При инфекциях, передающихся преимущественно половым путем и их осложнениях.
5.10. В случае особо опасных инфекционных болезней, в том числе: чума, холера, оспа, желтая и другие вирусные геморрагические лихорадки, заболевания, представляющие угрозу для окружающих.
5.11. В случае психических расстройств и расстройств поведения, эпилепсии, алкоголизма, наркомании, токсикомании, олигофрении.

## 5. Исключения из программы

5.12. Необходимые для лечения туберкулеза, саркоидоза, лепры, муковисцидоза, сахарного диабета 1 и 2 типа, подагра, ожирения, аутоиммунных заболеваний и их осложнений, системных заболеваний соединительной ткани, болезни Бехтерева, воспалительных артропатий, заболеваний, требующих проведения экстракорпоральных методов очищения крови, хронического пиелонефрита с нарушением функции почек, кондуктивной и нейросенсорной тугоухости, лучевой болезни, хронической обструктивной болезни легких, гепатитов, цирроза печени, бесплодия, импотенции, хронических кожных заболеваний, реабилитационно-восстановительное лечение, диагностика и лечение заболеваний волос, ногтей.
5.13. Необходимые для лечения любых врождённых аномалий, пороков развития, деформаций и хромосомных нарушений, врожденных заболеваний и их осложнений, состояний после пересадки органов.
5.14. Связанные с генетическими исследованиями, процедурой ЭКО, беременностью, пластическими и эстетическими операциями, коррекцией веса, экспериментальными и исследовательскими методами диагностики и лечения, не прошедшими клинических испытаний, предоперационной подготовкой.
5.15. Скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи, услуги, оказываемые в условиях дневного стационара или в стационарных условиях и/или лечебно-диагностическими возможностями лечебных учреждений, услуги на дому;
5.16. Без медицинских показаний, не назначенные врачом или выполняемые по желанию Пользователя, не предусмотренные действующими нормативными документами Минздрава России.
5.17. Приемы, консультации врачей с ученой степенью, званием, заведующих отделениями и их заместителей, врачей, не указанных в Программе обслуживания специальностей.
5.18. Внеплановые наблюдения, диспансерные наблюдения, нетрадиционные методы лечения, народная медицина, лечебная физкультура, подбор и приобретение Пользователем лекарственных препаратов и перевязочных материалов, медицинского оборудования, очков, контактных линз, слуховых аппаратов или имплантатов, других корректирующих устройств и приспособлений.

### Как воспользоваться программой:

Пройти регистрацию в сервисе на сайте
https://online.medoria.ru

Пройти регистрацию в приложении «Медориа»

При возникновении технических или организационных вопросов можно обратиться в круглосуточный контактный центр по номеру 8-800-707-5510.

Услуги предоставляет партнер РСХБ-Страхование жизни **ООО «Медориа».**
Лицензия на осуществление мед. деятельности № ЛО-33-01-003202 от 09.11.2021.
422470, Республика Татарстан, Дрожжановский муниципальный район, сельское поселение Стародрожжановское, село Старое Дрожжаное, улица Мира, дом 6.
ОГРН 1217700180390 https://online.medoria.ru