

**Порядок, условия оказания и способ оплаты
медицинской услуги «Онлайн-консультация»
с применением телемедицинских технологий в Медицинском унитарном
предприятии «Медицинский центр «Горизонт» (далее - Предприятие)**

1. АББРЕВИАТУРЫ, ТЕРМИНЫ И ИХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Для целей настоящего документа используются следующие аббревиатуры:

ИС — информационная система;

ЦИСЗ — централизованная информационная система здравоохранения.

1.2. Для целей настоящего документа используются следующие термины и их определения:

Информационная система — телемедицинская информационная система «103.by», порядок и условия оказания медицинской помощи с применением которой регулируются настоящим документом;

Аутентификация — процедура проверки подлинности данных, предоставленных пользователем во время прохождения процедуры идентификации.

Идентификация — процедура, в результате выполнения которой для субъекта идентификации выявляется его идентификатор, однозначно определяющий этого субъекта в телемедицинской информационной системе;

Онлайн-консультация — медицинская помощь, оказываемая Предприятием с использованием телемедицинской информационной системы;

Оператор — оператор телемедицинской информационной системы «103.by»;

Пациент — физическое лицо, обратившееся за медицинской помощью, находящееся под медицинским наблюдением либо получающее медицинскую помощь;

Персональные данные — любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано;

Пользователь — любое физическое лицо, достигшее в соответствии с законодательством Республики Беларусь возраста полной дееспособности и использующее телемедицинские технологии, порядок и условия использования которых в целях оказания медицинской помощи регулируются настоящим документом (например, пациент и (или) субъект данных);

Согласие — свободное, однозначное, информированное выражение воли субъекта данных, посредством которого он/она разрешает обработку своих персональных данных;

Субъект данных — физическое лицо, в отношении которого осуществляется обработка персональных данных;

Сайт — интернет-сайт 103.by с учетом всех уровней доменных имен, а также его мобильное приложение 103.by iOS и Android в App Store и Google Play, соответственно.

1.3. В случаях, когда какой-либо из терминов, упоминающийся в рамках настоящего документа, им не определен, такой термин определяется в соответствии с применимым законодательством Республики Беларусь.

1.4. В случаях, когда какой-либо из терминов, упоминающийся в рамках настоящего документа и им определенный, определяется применимым законодательством Республики Беларусь в сфере здравоохранения и (или) защиты персональных данных иным образом, данный термин определяется в соответствии с применимым законодательством Республики Беларусь в сфере здравоохранения и (или) защиты персональных данных.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Порядок и условия оказания медицинской услуги «Онлайн-консультация» с применением телемедицинских технологий (далее - Порядок и условия оказания медицинской помощи) регулируют порядок проведения в Предприятии онлайн-консультаций с пользователями с применением ИС «103.by».

2.2. Оператором ИС является следующее юридическое лицо:

Общество с ограниченной ответственностью «Артокс Лаб»

УНП 191700409

ул. Толбухина д. 2, пом. 16

служба техподдержки

Моб.: +375 29 121-27-55

E-mail: telemed@artox.com

2.3. Оператор осуществляет администрирование, техническую и пользовательскую поддержку ИС в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

2.4. Онлайн-консультация, оказываемая в Предприятии с использованием ИС, имеет возмездный характер.

2.5. Стоимость оказания данной медицинской услуги указывается в разделе «Цены» на персональной странице Сайта «103.by», а также на корпоративном сайте Предприятия.

2.6. Оплата стоимости онлайн-консультации, оказываемой с использованием ИС, осуществляется в безналичной форме при помощи банковских карт через сеть Интернет в соответствии с Правилами оплаты и возврата платежей. Оплата должна быть произведена до начала онлайн-консультации. В случае неоплаты онлайн-консультации до ее начала пользовательская ссылка на онлайн-консультации не будет активирована.

2.7. Правила оплаты и возврата платежей размещаются в открытом доступе на Сайте «103.by» и могут быть изменены без предварительного уведомления пользователя.

2.8. Любые сбор и обработка персональных данных регулируются Политиками конфиденциальности Оператора и Предприятия в отношении обработки персональных данных.

3. ПОРЯДОК ДАЧИ И ОТЗЫВА СОГЛАСИЯ

3.1. Дача согласия пациента на обработку персональных данных, информации в ИС осуществляется посредством функциональных возможностей ИС.

3.2. Форма согласия пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС размещается Оператором в открытом доступе и предоставляется каждому пользователю для ознакомления непосредственно перед дачей согласия.

3.3. Дача согласия пациентом осуществляется в электронной форме с использованием проставления соответствующей отметки в ИС.

3.4. Согласие пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС может быть дано:

3.4.1. самим пользователем;

3.4.2. законным представителем несовершеннолетнего пациента;

3.4.3. опекуном пациента;

3.4.4. супругом (супругой) или одним из близких родственников пациента не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения.

3.5. Отзыв согласия пациента на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в ИС, может быть подан:

3.5.1. онлайн в виде документа в электронном формате, отправленного на адрес электронной почты Оператора: otzyvpersdata@103.by;

3.5.2. оффлайн при личном посещении Предприятия и передачи письменного заявления;

3.5.3. оффлайн при направлении письма с письменным заявлением в адрес Предприятия.

3.6. Заявление пациента на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну в ИС или Предприятии должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) пациента, адрес его места жительства (места пребывания);

- дату рождения пациента;

- изложение сути требований пациента;

- личную подпись либо электронную цифровую подпись пациента.

3.7. Заявление на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в телемедицинскую информационную систему «103.by», а также в Предприятии, может быть подано:

3.7.1. дееспособным пациентом;

3.7.2. законным представителем несовершеннолетнего пациента;

3.7.3. опекуном пациента;

3.7.4. супругом (супругой) или одним из близких родственников пациента не способного по состоянию здоровья к принятию осознанного решения.

3.8. Предприятие рассматривает заявление на отзыв согласия на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну, в телемедицинскую информационную систему «103.by», в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) календарных дней.

4. ПОРЯДОК ИДЕНТИФИКАЦИИ И АУТЕНТИФИКАЦИИ

4.1. Идентификация и аутентификация пользователя осуществляется посредством программно-технических и функциональных возможностей ИС.

4.2. В процессе идентификации пользователя Оператор использует персональные данные, предоставленные самим пользователем.

4.3. Врач-специалист Предприятия, оказывающий медицинскую услугу «онлайн-консультация» с использованием ИС, проводит дополнительную аутентификацию пользователя перед непосредственным началом оказания медицинской помощи.

4.4. Дополнительная аутентификация пользователя осуществляется в рамках видеоконференции путем сравнения видеоизображения пользователя с фотографией пользователя из паспорта, находящегося у пользователя.

4.5. «Онлайн-консультация» пользователю с использованием ИС оказывается исключительно в случае успешной прохождения процедуры идентификации, аутентификации.

4.6. Врач-специалист Предприятия сохраняет за собой право отказать пользователю в проведении «онлайн-консультации» с использованием ИС в случае неуспешного прохождения процедуры дополнительной аутентификации.

5. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ «ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИЯ»

5.1. Предприятие обеспечивает оказание медицинской услуги «Онлайн-консультация» на основании информации, указанной в ИС или на Сайте, в соответствии с клиническими протоколами, а также иными нормативными правовыми актами Министерства здравоохранения Республики Беларусь, с применением методов оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Республики Беларусь.

5.2. Врач-специалист Предприятия при проведении медицинской услуги «онлайн-консультация» с использованием ИС руководствуется требованиями Закона Республики Беларусь от 18.06.1993 № 2435-ХІІ «О здравоохранении», Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей», Положения об особенностях оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, утвержденного постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 28.05.2021 № 65, настоящего документа, иных нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и условия оказания услуг.

5.3. Проведение медицинской услуги «Онлайн-консультация» осуществляется в течение всего рабочего дня по предварительной записи после первичного очного приема пациента врачом-специалистом.

5.4. В регистратуру Предприятия отделом маркетинга предоставляется список врачей-специалистов и администраторов, участвующих в проведении медицинской услуги «Онлайн-консультация», а также данные их электронной почты.

5.5. Администратор регистратуры вводит ФИО врача и пациента, а также дату и время консультации в электронный график врача-специалиста и в модуль ИС «Телемедицина».

5.6. Онлайн-консультация отражается в электронной ведомости приема врача-специалиста, участвующего в онлайн-консультировании.

5.7. Пациент по телефонам для записи или при личном обращении общается с администратором Предприятия, который предлагает ему время проведения онлайн-консультации, уточняет контактные данные пациента, создает запись в электронном графике врача-специалиста и в модуле ИС «Телемедицина».

5.8. После заполнения данных система генерирует 2 ссылки: для врача и для пациента (с кнопкой для оплаты), которые администратор регистратуры Предприятия перенаправляет врачу и пациенту на электронную почту, или в мессенджер, или другим способом (процесс проходит в рабочее время Предприятия).

5.9. Оплата онлайн-консультации проводится пациентом на счет «Альфа-банка», после чего осуществляется сама онлайн-консультация.

5.10. В назначенное время приема пациент и врач переходят по своим ссылкам на компьютере (ноутбуке, нетбуке) или мобильном устройстве (телефон, планшете), после чего начинается видео-консультация.

5.11. Онлайн-консультация проходит в кабинете врача-специалиста, который будет проводить данную консультацию.

5.12. Рабочее место врача оборудуется компьютером/ноутбуком с камерой и гарнитурой с хорошей скоростью интернета и хорошей визуализацией видеокамеры.

5.13. Онлайн-консультация по времени занимает 20 минут. Консультацию завершает врач (спустя 20 минут или ранее от начала консультации).

5.14. Информация об онлайн-консультации, а также предоставленные результаты обследования оформляются в электронной базе данных Предприятия.

5.15. При проведении медицинской услуги «Онлайн-консультация» с использованием ИС лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного лечения при условии установления им диагноза и назначения лечения на первичном очном приеме (осмотре, консультации).

5.16. По результатам проведения «онлайн-консультации» с применением телемедицинских технологий лечащим врачом:

5.16.1. осуществляется соответствующая запись о корректировке и (или) пролонгации ранее назначенного лечения в электронной медицинской документации пациента;

5.16.2. формируется рецепт врача;

5.16.3. назначаются необходимые дополнительные обследования;

5.16.4. выдается медицинское заключение, в том числе в форме электронного документа, который врач-специалист предоставляет пациенту одним из способов:

- на электронную почту, указанную пациентом при записи на онлайн-консультацию;
- посредством функциональных возможностей чата ИС, путем прикрепления файла консультативного заключения и отправки его во время проведения онлайн-консультации;
- при необходимости пациент может лично забрать консультативное заключение у администратора Предприятия по адресу: ул. Киселева, 12, 2-й этаж.

5.17. При оказании медицинской услуги «Онлайн-консультация» с использованием ИС допускается исключительно повторное оказание медицинской помощи тем же врачом-специалистом и в отношении того же медицинского вопроса (заключения, заболевания и др.). Любая иная медицинская помощь без предварительного установления таким же врачом-специалистом диагноза и назначения лечения на предварительном очном приеме (осмотре, консультации) не допускается.

5.18. При проведении онлайн-консультации с применением ИС врач-специалист Предприятия в пределах компетенции обеспечивает принятие своевременных мер при критическом отклонении показателей состояния здоровья пациента от предельных значений.

5.19. Для получения медицинской помощи с использованием ИС Пользователь:

5.19.1. согласовывает время и дату проведения онлайн-консультации с администратором регистратуры Предприятия по телефону 8 (017) 270-74-70 или при личном обращении на Предприятие.

5.19.2. получает в течение 24-х часов до начала онлайн-консультации на указанный номер телефона смс-оповещение, или письмо на электронную почту, или сообщение в

мессенджер (Viber) с ссылкой на страницу доступа к онлайн-консультации и на страницу оплаты услуги.

5.19.3. переходит по ссылке и дает согласие на внесение и обработку персональных данных, информации, составляющей врачебную тайну;

5.19.4. ознакомливается с иными юридическими документами, регулирующими оказание медицинской помощи с использованием ИС;

5.19.5. осуществляет оплату выбранной медицинской услуги;

5.19.6. в назначенную дату и время проходит дополнительную аутентификацию врачом-специалистом, оказывающим медицинскую услугу «онлайн-консультация»;

5.19.8. получает медицинскую помощь;

5.19.9. в ходе оказания онлайн-консультации пациент может выслать врачу-специалисту необходимые документы, прикрепив их посредством функциональных возможностей чата ИС;

5.19.10. получает медицинское заключение и сопутствующие материалы (например, историю чата с медицинским работником) выбранным способом;

5.20. При невозможности проведения онлайн-консультации в назначенное время возврат Пользователю уплаченных за услугу денежных средств производится на условиях, указанных в Правилах оплаты и возврата платежей.

6. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКОГО ЗАКЛЮЧЕНИЯ

6.1. Документация, полученная по результатам дистанционного взаимодействия врача-специалиста с пользователями, подлежит внесению в медицинскую карту амбулаторного пациента Предприятия с применением ИС.

6.2. В рамках проведения онлайн-консультации с использованием функционала ИС Пользователь имеет возможность обмениваться с врачом:

- текстовыми документами в следующих электронных форматах: .doc, .docx, .pdf, .txt, .rtf, .html, .odt, .xml, .xps.;

- графическими и текстовыми документами в следующих электронных форматах: .jpeg, .png, .gif, .pdf, .wmf, .emf, .bmp.

6.3. Размер загружаемых Пользователем документов в рамках одного файла не должен превышать 150 МБ.

6.4. Медицинское заключение представляет собой документ в электронном виде с указанием фамилии, имени, отчества, (если таковое имеется), даты рождения, заключения и рекомендаций по результатам онлайн-консультации, даты выдачи, а также фамилии, имени, отчества (если таковое имеется) врача-специалиста, проводившего медицинское обследование.

6.5. Медицинское заключение может быть получено пациентом или его/ее законным представителем как оффлайн (бумажная копия при личном посещении Предприятия), так и онлайн (путем получения документа в электронной форме на адрес электронной почты или с использованием функциональных возможностей чата ИС в ходе онлайн-консультации).

6.6. Медицинское заключение на бумажной копии с печатью Предприятия может быть получено пациентом лично (оффлайн) в Предприятии при предъявлении документа, удостоверяющего личность (о необходимости получения оригинала консультативного заключения пациенту необходимо сообщить врачу в ходе онлайн-консультации).

6.7. Пользователи самостоятельно несут риски информационной безопасности, связанные с несанкционированным доступом в личные аккаунты, на которые необходимо направить медицинское заключение.

6.8. Во избежание инцидентов информационной безопасности пользователи обязаны обеспечивать сохранность любых личных реквизитов доступа (логин, пароль и др.).

7. ПОРЯДОК ОТМЕНЫ ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАЦИИ

7.1. При невозможности проведения онлайн-консультации по независящим от Сторон обстоятельствам администратор регистратуры Предприятия обязуется уведомить об этом пользователя не позднее 1 (одного) часа до проведения консультации, в том числе посредством связи с пользователем по телефону, электронной почте, иным доступным способом.

7.2. Пользователь имеет право отменить онлайн-консультацию путем обращения к администратору регистратуры Предприятия до момента начала онлайн-консультации.

7.3. Предприятие (администратор регистратуры) может предложить пользователю в случае отмены онлайн-консультации проведение онлайн-консультации в иное согласованное Сторонами время или возврат уплаченных пользователем денежных средств.

7.4. Сроки, порядок и условия возврата денежных средств в случае отмены онлайн-консультации указаны в Правилах оплаты и возврата платежей, размещенных на Сайте.

7.5. Возврат денежных средств Предприятием производится по реквизитам банковской карты пользователя, указанной при оплате онлайн-консультации.