

**Памятка застрахованного  
по программе  
«Ваш доктор»**

## Оглавление

1. О сервисе .....	3
1.1. Что такое сервис «Онлайн доктор»? .....	3
1.2. Какие возможности предоставляет сервис «Онлайн доктор»? .....	3
1.3. Что является страховым случаем и что предусмотрено моей программой страхования? .....	3
1.4. Как проконсультироваться с врачом? .....	3
1.5. Сколько длится одна консультация? .....	3
1.6. Что делать, если консультация не состоялась? .....	4
1.7. Можно ли получить консультацию профильного врача-специалиста, если это не предусмотрено программой страхования? .....	4
2. Регистрация и вход.....	4
2.1. Как зарегистрироваться в сервисе «Онлайн доктор»? .....	4
2.2. Можно ли использовать одни и те же регистрационные данные для входа на веб-сайт и в приложение? .....	4
2.3. Что делать, если я забыл пароль? .....	4
2.4. Можно ли воспользоваться услугой без регистрации? .....	4
3. Проведение консультации .....	4
3.1. Как получить консультацию по телефону? .....	4
3.2. Как получить онлайн-консультацию? .....	4
3.3. Где я могу посмотреть результаты полученных ранее консультаций? .....	5
3.4. Можно ли во время консультации направить врачу-специалисту электронные файлы, содержащие медицинскую информацию об истории болезни?.....	5
4. Добавление нового Полиса в Личный кабинет .....	5
4.1. Как добавить новый Полис в Личный кабинет? .....	5
4.2. Как выбрать нужный Полис? .....	5
5. Оплата .....	5
5.1. Как оплатить консультации? .....	5
5.2. Кому я предоставляю свои персональные данные при оплате? .....	5
5.3. Как пополнить баланс? .....	6
6. Отзывы и дополнительная информация .....	6
6.1. Что делать, если я не доволен работой врача? .....	6
6.2. Как написать отзыв о работе сервиса и о качестве полученных услуг? .....	6
6.3. Как решаются форс-мажорные ситуации? .....	6
6.4. Где хранятся мои персональные данные? .....	6
7. Технические вопросы .....	6
7.1. Почему при регистрации нужно указывать телефон? .....	6
7.2. Как изменить пароль? .....	6
7.3. Как связаться с операторами сервиса «Онлайн доктор»? .....	6

## 1. О сервисе

### 1.1. Что такое сервис «Онлайн доктор»?

«Онлайн доктор» - это сервис медицинских онлайн консультаций. Вы обеспокоены состоянием своего здоровья? Воспользуйтесь сервисом «Онлайн доктор» и получите консультации врачей высшей квалификационной категории, практикующих в ведущих клиниках Москвы, не выходя из дома или офиса. Своевременная консультация врача – это основа диагностики болезни на ранней стадии, успешной профилактики и выбора эффективных методов лечения.

### 1.2. Какие возможности предоставляет сервис «Онлайн доктор»?

- Получение ответов на вопросы в связи с расстройством здоровья Застрахованного.
- Альтернативное экспертное мнение врача. Дает возможность узнать о других методах лечения, своевременно прекратить используемую терапию в случае ее малоэффективности или убедиться в правильности выбранного лечения.
- Расшифровка анализов. Врач объяснит результаты и даст рекомендации относительно дальнейшего лечения.
- Онлайн-консультации профильных специалистов. Если Вам требуется мнение врача-специалиста узкого профиля, то сервис «Онлайн доктор» поможет Вам в выборе нужного специалиста.
- В разделе «Важно знать» Вы можете ознакомиться с полезными советами и рекомендациями наших врачей.
- История консультаций, рекомендаций специалистов, а также электронные файлы, содержащие информацию об истории болезни и другая важная информация доступны в личном кабинете.

### 1.3. Что является страховым случаем и что предусмотрено моей программой страхования?

Страховым случаем по договору добровольного медицинского страхования, Полису, является факт обращения Застрахованного либо его законного представителя за медицинской рекомендацией в сервис «Онлайн доктор» с использованием технических средств связи.

Количество обращений в сервис «Онлайн доктор» по Программе «Ваш доктор» к врачу общей практики неограниченно в течение срока страхования.

Воспользоваться услугой может только лицо, застрахованное по данному Полису.

В случае если на момент обращения в сервис «Онлайн доктор» возраст Застрахованного менее 18 лет, получить для него медицинскую консультацию может его законный представитель (родитель/опекун). Срок страхования составляет 1 год в соответствии п. 21 Полиса.

### 1.4. Как проконсультироваться с врачом?

Проконсультироваться с врачом Вы можете с 08:00 до 20:00 по Московскому времени с понедельника по субботу (воскресенья – выходной) одним из следующих способов:

- Позвонить на номер горячей линии сервиса «Онлайн доктор» 8-800-333-28-00. После набора номера Вы увидите автоматическую процедуру идентификации и сможете получить услугу. Обратите внимание, звонок должен быть сделан с Вашего номера телефона, указанного в п. 9 Полиса.
- Войти в приложение «Online Doctor» с мобильного телефона, смартфона, планшетного компьютера. Приложение доступно для устройств iOS, его можно скачать бесплатно на сайте сервиса «Онлайн доктор», [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru), а также в магазине приложений «App Store». Для входа в Личный кабинет используйте следующие данные: Ваш номер телефона или адрес электронной почты, указанные в п. 9 и п.10 Полиса – для ввода в поле «E-mail или телефон» и последние 6 цифр номера Полиса – для ввода в поле «пароль».
- Войти в Личный кабинет с интернет-сайта сервиса «Онлайн доктор», [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru), или с интернет-сайта Страховой компании «УСПЕХ», [www.sk-uspeh.ru](http://www.sk-uspeh.ru). Для входа в Личный кабинет используйте следующие данные: Ваш номер телефона или адрес электронной почты, для ввода в поле «E-mail или телефон» и последние 6 цифр номера Полиса – для ввода в поле «пароль».

### 1.5. Сколько длится одна консультация?

Максимальное время консультации составляет 30 минут. Этого времени достаточно, чтобы врач ознакомился с историей болезни, сделал экспертное заключение и дал необходимые рекомендации относительно возможной диагностики, методов обследования и лечения. В случае необходимости продолжительность консультации может быть увеличена.

Если Вы остались недовольны качеством полученной услуги или у Вас возникли вопросы, напишите нам на [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru). Наши специалисты свяжутся с Вами в ближайшее время.

### 1.6. Что делать, если консультация не состоялась?

В этом случае Вам необходимо связаться с оператором сервиса «Онлайн доктор» по телефону горячей линии 8-800-333-79-39 или отправить сообщение на адрес [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru).

### 1.7. Могу ли я получить консультацию профильного врача-специалиста, если это не предусмотрено программой страхования?

Если Вам необходима консультация врача-специалиста узкого профиля, то такую консультацию Вы можете получить, оплатив ее самостоятельно. Для этого потребуется пополнить баланс в Личном кабинете, используя для оплаты банковскую карту Visa или MasterCard. Консультацию врача-специалиста узкого профиля Вы можете получить одним из доступных для Вас способом посредством телефона, мобильного приложения или интернет-сайта.

## 2. Регистрация и вход

### 2.1. Как зарегистрироваться в сервисе «Онлайн доктор»?

Регистрация в сервисе «Онлайн доктор» осуществляется Страховой компанией «УСПЕХ» при заключении договора добровольного медицинского страхования, оформлении Полиса.

### 2.2. Можно ли использовать одни и те же регистрационные данные для входа в Личный кабинет веб-сайт и приложение?

Да, Вы можете использовать одни и те же регистрационные данные (адрес электронной почты/номер телефона и пароль).

### 2.3. Что делать, если я забыл пароль?

Вы можете восстановить пароль с помощью ссылки «Напомнить» в окне «Вход» в верхней части сайта. На Ваш электронный адрес будет направлено письмо с инструкцией для смены пароля.

### 2.4. Можно ли использовать услугу без регистрации?

Наш главный приоритет — это качество сервиса, надежность и доверие. Поэтому мы просим подтверждение контактных данных для того, чтобы иметь возможность связаться с клиентом в экстренном случае.

## 3. Проведение консультации

### 3.1. Как получить консультацию по телефону?

Для получения консультации по телефону необходимо позвонить на номер горячей линии сервиса «Онлайн доктор» 8-800-333-28-00 с Вашего номера телефона, указанного в п. 9 Полиса. Система автоматически регистрирует Ваше обращение, а врач перезвонит Вам в течение 3-х минут. Если Вы позвоните с другого номера, то получение услуги будет возможно только при дополнительной идентификации Вас оператором горячей линии.

### 3.2. Как получить онлайн-консультацию?

Воспользуйтесь приложением для мобильных устройств «Online doctor» или авторизуйтесь в Личном кабинете на сайте [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru).

Если Вам нужна срочная консультация, нажмите «Начать консультацию», ее окажет Вам дежурный врач. Перед началом консультации мы настоятельно рекомендуем пройти проверку связи: качество подключения к сети интернет, видео и звука. На экране Вы увидите окно консультации, где можете написать врачу сообщение, описав проблему со здоровьем, и отправить необходимые документы. Внимание! Врач сам свяжется с вами для проведения консультации.

На экране компьютера, планшета или телефона вы увидите окно вызова.

Выберите один из доступных видов связи: «аудио» - «видеосвязь», «чат», текстовые сообщения.

Если вы проводите консультацию через компьютер, не закрывайте окно браузера.

Проверьте, включен ли звук на вашем устройстве. Ждите звонка, врач свяжется с вами в ближайшее время. Обратите внимание: если вы выбрали способ связи «Чат», то для того чтобы переключиться на другой способ связи (видео), врач должен перезвонить вам.

В ходе консультации у врача может возникнуть необходимость задать вам дополнительные вопросы, получить или передать электронные документы. Если у Вас есть документы по теме консультации, пожалуйста, подготовьте их заранее.

После окончания консультации вы получите заключение врача в электронной форме. Для вашего удобства история консультаций сохраняется в личном кабинете.

Консультация врача-специалиста узкого профиля.

Общение с профильным специалистом происходит по предварительной записи.

Исходя из графика работы профильного специалиста, вы можете выбрать удобное для вас время консультации.

Для бронирования консультации необходимо пройти процедуру регистрации и произвести оплату.

### 3.3. Где я могу просмотреть завершённые консультации?

Увидеть завершённые Вы можете консультации в Личном кабинете в разделе «История консультаций» на сайте [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru). Там же хранятся заключения, рекомендации врачей, расшифровки анализов и прочие медицинские документы.

### 3.4. Могу ли я прикрепить результаты анализов к консультации?

Да, конечно! В Личном кабинете на сайте [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru) перед началом консультации мы предоставляем пользователям специальный бланк, к которому можно прикрепить медицинские документы в электронном виде. Вы можете отправить необходимые документы до начала консультации, либо воспользоваться этой возможностью во время самой консультации.

## 4. Добавление нового Страхового полиса в Личный кабинет

### 4.1. Как прикрепить новый Страховой полис?

В Личном кабинете Вы можете прикрепить Полис детей и других членов семьи, а также добавить свой новый Полис. Для этого войдите в Личный кабинет «Онлайн доктор» на сайте [www.onlinedoctor.ru](http://www.onlinedoctor.ru), выберите раздел «Программы» в верхнем меню сайта. В списке страховых компаний выберите АО «СК УСПЕХ» и нажмите кнопку «Подключиться». В открывшейся форме заполните поля: «Фамилия», «Имя», «Номер полиса» и нажмите на кнопку «Подключиться».

### 4.2. Как выбрать нужный Страховой полис?

Для переключения между полисами используйте «галочку», расположенную слева от блока с номером полиса.

## 5. Оплата

### 5.1. Каким образом осуществляется оплата консультаций?

Оплата консультаций, по страховым случаям, предусмотренным программой страхования, осуществляется Страховой компанией УСПЕХ в рамках заключенного с Вами договора добровольного медицинского страхования, Полиса. Консультации, не предусмотренные программой страхования, Вы можете оплатить самостоятельно, предварительно пополнив баланс банковской картой Visa или MasterCard.

### 5.2. Кому я предоставляю свои данные при оплате?

Вы предоставляете свои личные данные компании BlueSnap, которая является лидером на рынке электронных платежей. BlueSnap придерживается самых высоких стандартов защиты личных данных своих клиентов. Обработка полученных конфиденциальных данных клиента производится в процессинговом центре, прошедшем международную сертификацию. Таким образом, никто, даже сотрудники сервиса «Онлайн Доктор», не могут получить персональные и банковские данные клиента, включая информацию о его покупках, сделанных в других магазинах.

При работе с карточными данными применяется стандарт защиты информации, разработанный международными платежными системами Visa и MasterCard — Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), что обеспечивает безопасную обработку реквизитов банковской карты держателя. Применяемая технология передачи данных гарантирует безопасность по сделкам с банковскими картами путем использования протоколов Secure Sockets Layer (SSL), Verified by Visa, Secure Code, и закрытых банковских сетей, имеющих высшую степень защиты.

### 5.3. Как пополнить баланс?

Пополнить баланс Вы можете до начала консультации, воспользовавшись кнопкой «Пополнить».

## 6. Отзывы и дополнительная информация

### 6.1. Что делать, если я не доволен работой врача?

В этом случае Вам необходимо связаться с оператором горячей линии сервиса «Онлайн доктор» по телефону 8-800-333-79-39 или отправить сообщение на адрес [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru).

### 6.2. Как я могу написать отзыв?

Вы можете оставить свой отзыв сразу после завершения онлайн-консультации. Также у вас есть дополнительная возможность оставить отзыв о полученной консультации в разделе "История консультаций", либо написать нам на [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru).

### 6.3. Как решаются форс-мажорные ситуации?

Все спорные ситуации рассматриваются операторами горячей линии сервиса «Онлайн Доктор» в индивидуальном порядке. Вам необходимо связаться с оператором по телефону горячей линии 8-800-333-79-39 или отправить своё сообщение по электронной почте на адрес [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru).

### 6.4. Где хранится моя персональная информация?

Ваша персональная информация хранится на защищенных серверах «Онлайн Доктор». Наши специалисты обеспечивают наивысший уровень безопасности ваших персональных данных.

## 7. Технические вопросы

### 7.1. Почему при регистрации нужно указывать номер телефона?

Мы просим Вас указывать номер телефона, так как это необходимо врачу для оперативной связи с Вами в случае если во время консультации произойдет разрыв связи и она не возобновится.

### 7.2. Как изменить пароль?

Изменить пароль вы можете в личном кабинете. Для этого вам необходимо зайти в раздел "Настройка профиля", ввести текущий и новый пароли, после чего нажать на кнопку "Сохранить".

### 7.3. Как связаться с операторами сервиса «Онлайн доктор»?

Телефон горячей линии сервиса: 8 (800) 333-28-00. Также Вы можете отправить сообщение на адрес [info@onlinedoctor.ru](mailto:info@onlinedoctor.ru). Операторы сервиса свяжутся с Вами в ближайшее время.

#### **Контактные телефоны**

Телефон Страховой компании «УСПЕХ»  
+7 (499) 678-25-48

Телефон горячей линии Сервиса «Онлайн доктор»  
8 (800) 333-28-00