

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ
оказания дистанционных медицинских услуг
ТОО «Клиника трихологии и дерматологии»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Данный документ регламентирует порядок оказания дистанционных медицинских услуг (далее по тексту - «Услуги» или, в единственном числе - «Услуга») медицинской клиникой ТОО «Клиника трихологии и дерматологии» (далее – «Клиника»), а также определяет порядок взаимодействия пациента (далее - «Пациент»), с сотрудниками и Специалистами Клиники.

2. На Интернет-сайте Клиники <https://tclinic.kz/uslugi> размещена страница «Услуги». Данная страница содержит: описание и виды Услуг, Договор возмездного оказания дистанционных медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии» (Оферта), Порядок дистанционного оказания медицинских услуг, Информированное согласие об ограничениях, связанных с оказанием услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии», технические требования для проведения приема посредством средств связи, указанных в настоящем документе.

3. В рамках Договора возмездного дистанционного оказания медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии» (Оферта), Приказа Министерства Здравоохранения РК от 01 февраля 2021 г № ҚР ДСМ-12 «Об утверждении правил организации, предоставления и оплаты дистанционных медицинских услуг», Пациенту оказываются следующие виды дистанционных Услуг:

- Консультация специалиста – предоставление Пациенту на возмездной основе медицинской консультации врача-специалиста без постановки диагноза.
- Расшифровка анализов/исследований – позволяет Пациенту получить от Специалиста медицинскую расшифровку (интерпретацию) значений анализов без постановки диагноза. Данная услуга может предоставляться самостоятельно либо в составе других дистанционно оказываемых Услуг.
- Консультация пациента по ранее выявленному (установленному) диагнозу - данная Услуга предоставляется Пациенту, которому ранее был поставлен (подтвержден) диагноз при очном приеме в Клинике. В рамках данной консультации может быть проведена коррекция ранее назначенного лечения.

Раздел 2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Пациент связывается с Администратором Клиники и сообщает причину своего обращения и получает следующую информацию:

- о видах Услуг, сведения о Специалистах, оказывающих Услуги;
- о необходимости предоставить результаты исследований, актуальных анализов, необходимых для качественного оказания Услуги (при наличии их у Пациента);
- о стоимости и порядке оплаты Услуги;
- получает инструкции о проведении тестового подключения (при необходимости), при этом уточняется способ коммуникаций (аудио или видео).

2.2. Разговор Пациента с Администратором и Специалистом может записываться Клиникой с целью последующего осуществления контроля за качеством оказываемых Услуг.

2.3. После осуществления действий по условиям п.п 2.1. Пациент получит посредством Мессенджера «Welcome-Сообщение» с описанием процесса оплаты услуги и подтверждением даты и времени приема, а также данные Специалиста, который будет оказывать Услугу.

С целью более качественного и полноценного оказания Услуги Пациент вправе предоставить Администратору уже имеющиеся у него анализы или иные виды исследований. Они направляются Пациентом через Мессенджер или электронную почту Клиники.

2.4. Далее Пациент заполняет форму на сайте Клиники на странице <https://tclinic.kz/page/online-consultation/> (далее «Форма»). В процессе регистрации Пациентом указываются следующие личные и контактные данные:

- ФИО;
- ИИН Пациента;
- контактный телефон Пациента;
- адрес электронной почты Пациента;

Пациент ставит галочку и соглашается с условиями на следующих документах:

- Договор возмездного оказания дистанционных медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии» (Оферта),

- Порядок и условия оказания дистанционных медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии»
- Информированное согласие об ограничениях, связанных с оказанием услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии».

Пациент должен принять условия документов, указанных выше путем нажатия галочки рядом с названием каждого документа и надписью «ОЗНАКОМЛЕН, СОГЛАСИЕ ПОДТВЕРЖДАЮ». Данное действие будет свидетельствовать о полном и безоговорочном принятии Пациентом условий оказания Услуг, изложенных в перечисленных документах. Все указанные документы, с которыми Пациент ознакомился и которые он принял указанным способом, будут иметь силу заключенного между Клиникой и Пациентом гражданско-правового договора.

После заполнения Формы и принятия условий оказания Услуг Пациент выбирает Услугу и инициирует процесс оплаты данной Услуги, нажав на кнопку «ОТПРАВИТЬ И ПЕРЕЙТИ К ОПЛАТЕ»:

2.5. Пациент в платежном шлюзе указывает следующую информацию: номер своей банковской карты, реквизиты пользователя, срок годности и код верификации карты; Пациент должен нажать на кнопку «ОПЛАТИТЬ»; После поступления денег в электронном кабинете платежной системы Компании, Пациент увидит подтверждение оплаты Услуги а также получив сообщение от Администратора о том, что деньги за Услугу поступили.

2.6 После чего, Администратор организует сессию дистанционного приема Пациента со Специалистом посредством звонка (видео- звонок). После того как соединение между Пациентом и Специалистом будет установлено Администратор отключится от сессии связи. Далее сессия связи осуществляется только между Пациентом и Специалистом в конфиденциальном режиме. При этом, может осуществляется видеозапись (аудиозапись) переговоров между Пациентом и Специалистом, на которую Пациент дает свое согласие и которая хранится в Клинике в течение установленного по внутреннему регламенту времени с целью контроля качества оказанной Услуги.

2.7. В случае невозможности проведения качественной сессии связи (невозможности установления устойчивого соединения либо прерывания дистанционного приема) в связи с возникновением технических причин, приём Пациента возобновляется немедленно (при наличии свободного времени у Пациента и Специалиста) или переносится на другое время с сохранением за Пациентом права на получение Услуги, за исключением случаев, предусмотренных в Договоре возмездного оказания дистанционных медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии» (Оферта).

2.8. Во время проведения Консультации, Специалист осуществляет оказание Услуги в рамках следующих правил:

- Услуга оказывается в соответствии с утвержденным в Клинике алгоритмом оказания Услуги;

- Продолжительность дистанционного приема при оказании Услуги «Консультация специалиста» составляет 40 (сорок) минут, из которых 30 (тридцать) минут отводится на непосредственно диалог между Специалистом и Пациентом по медицинским вопросам, являющимся предметом обращения Пациента, и 10 минут – для ответов на вопросы Пациента;

2.9. Продолжительность дистанционного приема при оказании Услуги «Консультация пациента по ранее выявленному (установленному) диагнозу» составляет 20 (двадцать) минут, из которых 10 (десять) минут отводится на непосредственно диалог между Специалистом и Пациентом по медицинским вопросам, являющимся предметом обращения Пациента, и 10 минут – на ответы Специалиста на вопросы Пациента;

Продолжительность дистанционного приема при оказании Услуги «Расшифровка результатов анализов/исследований» составляет 20 (двадцать) минут, из которых 10 (десять) минут отводится на непосредственно диалог между Специалистом и Пациентом по медицинским вопросам, являющимся предметом обращения Пациента, и 10 минут - на ответы Специалиста на вопросы Пациента;

Медицинское заключение (далее «Заключение») заполняется Специалистом при оказании всех видов Услуг и направляются на электронную почту Пациента или через Мессенджер на номер Пациента в течение 24 (двадцати четырех) часов после завершения дистанционного приема. Заключение, полученное с электронного почтового адреса Клиники или с Мессенджера Исполнителя считается официальным документом, и считается

подписанным Специалистом Клиники;

3.0. Услуга считается оказанной Пациенту в момент истечения времени для направления претензии, которую Пациент вправе направить в Клинику в соответствии с Договором возмездного оказания дистанционных медицинских услуг ТОО «Клиника трихологии и дерматологии».

3.1. В случае если Специалист понимает, что Услуга не может быть оказана Пациенту в полном объеме, в том числе, в связи с отсутствием (недостаточностью) объективных медицинских данных или отсутствия показаний к приему данным Специалистом, и в таком случае Специалист может прервать проведение дистанционной консультации (приема), что допустимо в течение первых 10 (десяти) минут после начала дистанционной консультации (приема); При прерывании Услуги Клиника возвращает Пациенту полную стоимость оплаченной Услуги; После завершения оказания Услуги, Администратор направит Пациенту через Мессенджер предложение оценить качество Услуги с учетом степени удовлетворенности Пациента. В случае, если Пациент в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения Заключения не направит претензию, Услуга считается оказанной надлежащим образом и принятой Пациентом. В связи с

возникновением технических причин, приём Пациента возобновляется немедленно (при наличии свободного времени у Пациента и Специалиста) или переносится на другое время с сохранением за Пациентом (Оферты).

3.2. Порядок предоставления Услуг, описанный выше, является общим для всех видов Услуг. В отношении отдельных Услуг предусматриваются некоторые особенности, связанные с их оказанием, которые описываются ниже.

3. ОСОБЕННОСТИ ОКАЗАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ УСЛУГ

3.1. Консультация специалиста. В процессе оказания Услуги «Консультация специалиста» Пациенту предоставляется общая справочная информация по медицинским вопросам, являющимися предметом обращения. Данная информация носит ознакомительный характер и не может заменить очный прием к врачу при визите в медицинскую организацию, а также ни при каких условиях не может быть использована Пациентом для самостоятельного лечения и диагностики. В процессе оказания Услуги «Консультация специалиста» Пациенту не ставится диагноз и не назначается лечение. В рамках оказания данной Услуги Специалист осуществляются следующие действия:

- сбор жалоб, анамнеза жизни и заболевания;
- анализ лабораторных, инструментальных и иных исследований (в случае предварительной их отправки Пациентом в вышеуказанном порядке);
- предоставление обратной связи Пациенту относительно необходимости прохождения дополнительных видов исследований, консультаций других узкопрофильных специалистов и принятия решения о необходимости проведения очного приёма.
- подготовка и отправка Пациенту Заключения по результатам дистанционного приема.

При предоставлении Услуги «Консультация специалиста» Пациенту повторно, неоднократно, стоимость Услуги остаётся неизменной и равной ее стоимости при первом обращении. Однако, в случае если после получения дистанционной Услуги «Консультация специалиста» Пациент записывается на очный прием в Клинику, оплата такого очного приёма происходит по тарифу повторного очного приема.

3.2. Расшифровка анализов/исследований. Данная Услуга представляет собой интерпретацию Специалистом результатов анализов/исследований, в том числе интерпретацию следующих видов анализов/исследований Пациента:

- общего анализа крови;
- общего анализа мочи;
- биохимических анализов крови;
- анализов на минеральный обмен, электролиты;
- анализов на инфекции;
- анализов на гормоны;
- анализов на онкомаркеры

и другие анализы, которые Пациент предварительно высылает Специалисту способом, регламентированным выше.

По результатам расшифровки (интерпретации) представленных анализов Пациенту выдается Заключение, которое несет в себе информацию по интерпретации представленных результатов лабораторных исследований, указываются отклонения от нормы и даются рекомендации по направлению к профильному специалисту с учетом обнаруженных отклонений в анализах, а также общая информация о том, при каких состояниях они (отклонения) могут наблюдаться. Информация дается только в виде справочного материала, рекомендаций и без постановки диагноза. Получение от Специалиста сведений о возможных причинах отклонений от нормы показателей анализов/исследований, не означает, что Пациент может заниматься самолечением. Очная консультация с профильным специалистом с целью постановки (подтверждения) диагноза в таких случаях является обязательной.

3.3. Консультация пациента по ранее выявленному (установленному) диагнозу. Данная Услуга предоставляется Пациенту, которому ранее был поставлен (подтвержден) диагноз при очном приеме в Клинике у Специалиста той же медицинской специальности в течение периода, не превышающего 6 (шести) месяцев до момента текущего обращения. Если диагноз был поставлен (подтвержден) раньше указанного срока или был поставлен в другом медицинском учреждении (независимо от времени постановки диагноза), Пациент рассматривается Клиникой как лицо «без поставленного диагноза» и в этих случаях Пациент может получить Услугу только в рамках программы «Консультация специалиста» или прийти на очный прием к Специалисту.

Проводит данную консультацию Специалист, участвующий в программе оказания Услуг, которого Пациент посещал на очном приеме или любой Специалист Клиники в рамках той же медицинской специализации, на котором Пациенту был поставлен (подтвержден) диагноз.

Данная Услуга оказывается в объеме, предусмотренном п.п. 3.1 настоящего Порядка, а также, кроме этого, допускает следующее:

- назначение контрольных анализов или дополнительных исследований, а также консультаций;

- внесение коррекций в назначенное лечение с учетом жалоб и клинических проявлений заболевания;
- оформление каждой консультации Заключением, в котором в данном случае указывается диагноз и назначается лечение, либо вносятся коррекции в назначенное ранее медикаментозное лечение;
- Специалист дает подробные рекомендации Пациенту по поддерживающей или симптоматической терапии, определяет оптимальную дальнейшую терапевтическую тактику;
- Специалист, при необходимости, производит выписку рецептов на приобретение рецептурных препаратов (с возможностью забрать заполненный бланк рецепта в Клинике).