

Пользовательское соглашение для Врача/Эксперта

Термины и определения

Услуга	Устная или письменная телемедицинская консультация, оказываемая Пациенту Врачом/Экспертом дистанционно с использованием площадок https://doctis.ru .
Договор	Лицензионный договор об использовании Сервиса между Администратором Сервиса и Исполнителем (далее – Клиника).
Администратор Сервиса	<p>Общество с ограниченной ответственностью “Диджитал Медикэл Оперейшнс”, юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации. ИНН: 7725319742, КПП: 773101001, ОГРН: 1167746542787.</p> <p>Юридический адрес: 121205, Москва г, Сколково инновационного центра тер, Большой б-р, дом № 42, строение 1, этаж 4, помещение 1594, раб. 2</p> <p>Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-76-01-002757 от «13» января 2020 года.</p>
Пациент	Физическое лицо или его Законный представитель, которому Врач оказывает Услуги дистанционно с использованием Сервиса. Пациентами могут быть застрахованные граждане, переданные страховыми организациями клиники на обслуживание в рамках программ добровольного медицинского страхования, а также физические лица, самостоятельно обратившиеся к Врачу/Эксперту за получением Услуги через Сервис. В качестве Пациента также может выступать сотрудник лечебного учреждения, в этом случае Услуга имеет формат телемедицинской консультации Врач-Врач (фельдшер).

Законный представитель

Родитель в отношении ребенка или иное лицо при наличии документа, подтверждающего опеку, или нотариально заверенной доверенности.

Эксперт

Физическое лицо, имеющее соответствующие юридические документы для занятия профессиональной деятельностью и трудоустроенное в порядке, регламентированном законодательством Российской Федерации.

Врач

Физическое лицо – работник Исполнителя, обладающий медицинским образованием, допущенный к осуществлению медицинской деятельности, что подтверждается наличием действующего сертификата специалиста и/или свидетельства об аккредитации, и оказывающий Услуги Пациентам с использованием Сервиса в рамках выполнения своих трудовых обязанностей.

Сервис

Программный комплекс в составе программ для ЭВМ и баз данных для ЭВМ, исключительные права на которые принадлежат Администратору Сервиса, позволяющий дистанционно организовать процесс оформления и/или получения Пациентом Услуг в сети Интернет в режиме реального времени (онлайн), а также с использованием мобильного телефона, Сайта или установленного у Пациента приложения для мобильных устройств. В составе программного комплекса могут функционировать интернет-сайты, внутренние корпоративные программные порталы, мобильные приложения и иные виды веб-приложений. В состав программного комплекса, в частности, входят:

- интернет-сайт «Доктис», находящийся в сети Интернет по адресу: <https://www.doctis.ru>;

- мобильное приложение «Doctis» для iOS, расположенное в магазине приложений «App Store» по адресу:

<https://itunes.apple.com/ru/app/doctis/id1251825134?mt=8>

;

- мобильное приложение «Doctis Doctor» для iOS, расположенное в магазине приложений «App Store» по адресу: <https://itunes.apple.com/ru/app/doctis-doctor/id1347169935?mt=8>;

- мобильное приложение «Doctis» для Android, расположенное в магазине приложений «Google Play» по адресу: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.medotrade.mobile.patientdoctis>;

мобильное приложение «Doctis Doctor» для Android, расположенное в магазине приложений «Google Play» по адресу: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.medotrade.mobile.doctordoctis>.

Сайт	Интернет-сайт «Доктис», находящийся в сети Интернет по адресу: https://www.doctis.ru , являющийся частью Сервиса.
Приложение	Приложение ДляДоктора для использования Врачами и Экспертами, а также приложение Доктис для использования Пациентами, являющиеся частью Сервиса.
Пользовательское соглашение	Настоящий документ, регламентирующий использование Сервиса Врачами/Экспертами.
Администратор клиники	Ответственное лицо со стороны Клиники, на которого возложены полномочия действовать от лица Клиники для соблюдения всех условий Пользовательского соглашения.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Пользовательское соглашение устанавливает порядок взаимодействия между Пациентом, Сервисом, Врачом/Экспертом в части оказания телемедицинских консультаций Пациентам. При возникновении споров стороны пытаются решить вопрос между собой, без привлечения третьих лиц. Если достичь согласия не удалось, проводится экспертная оценка с привлечением незаинтересованной стороны. Оплату за понесенные в ходе разбирательства расходы берет на себя сторона, допустившая ошибку.

1.2. Текст настоящего Пользовательского соглашения является публичной офертой (предложением) Администратора Сервиса, адресованной Врачам/Экспертам, регулирующим порядок использования Сервиса Врачом/Экспертом на условиях, указанных в данном документе.

1.3 Акцептом настоящей оферты согласно пункту 3 статьи 438 и пункту 3 статьи 1286 Гражданского кодекса Российской Федерации являются любые действия Врача/Эксперта по использованию Сервиса, в том числе первое открытие любой страницы Сервиса в браузере на любом устройстве Врача/Эксперта.

1.4 Врач/Эксперт дает свое согласие на обработку Администратором Сервиса персональных данных по правилам раздела 6 настоящего Пользовательского соглашения путем нажатия кнопки «Войти» при авторизации в Сервисе, либо, при обращении в колл-центр Администратора Сервиса, путем продолжения разговора с оператором после дозвона.

1.5 Использование Сервиса и любых его компонентов, в том числе его просмотр, поиск информации, использование любых сервисов (далее – использование Сервиса) возможно только при условии полного и безоговорочного принятия условий настоящей оферты (акцепта) в форме, установленной настоящим Пользовательским соглашением.

1.6 При несогласии с условиями настоящего Пользовательского соглашения Врач/Эксперт обязан уведомить Администратора Сервиса и Администратора Клиники.

2. Порядок записи пациентов на прием

- 2.1. Запись на прием Пациентов осуществляется на площадках Сервиса (<https://doctis.ru>).
- 2.2. График приема Врачей/Экспертов (график смен) размещается на Сервисе на две недели вперед. При возникновении обстоятельств, при которых Врач/Эксперт не сможет принять (больничный и т.п.), Врач/Эксперт уведомляет любым оперативным способом (звонок, письмо на адрес электронной почты, смс и т.д.) ответственное лицо Администратора Сервиса и Администратора Клиники сразу при возникновении этого обстоятельства. Администратор Сервиса берет на себя обязательства по согласованию переноса или отмены с Пациентом.
- 2.3. При отсутствии доступного времени для записи на дистанционную консультацию у Врача/Эксперта сотрудник Администратора Сервиса вправе связаться с Врачом/Экспертом и запросить открыть расписание.

- 2.4. График консультаций формируется по местному времени нахождения Клиники (Врача/Эксперта).
- 2.5. Администратор Сервиса размещает информацию на площадке согласно анкете, переданной в рамках Договора.
- 2.6. Корректность и полнота заполнения анкеты проверяется ответственным сотрудником Администратора Сервиса.
- 2.7. Размещение информации о Врачах/Экспертах на площадке происходит только после согласования анкеты с ответственным сотрудником Администратора Сервиса.
- 2.8. В случае необходимости внести изменения в анкетные данные (ФИО, специальность, стаж), Клиника/Врач/Эксперт обращается к сотруднику Администратора Сервиса и ответственный сотрудник вносит изменения и уведомляет Клинику письмом на электронную почту.
- 2.9. После размещения анкеты Врача/Эксперта на Сервисе ответственный сотрудник Администратора Сервиса информирует об этом Администратора Клиники письмом на электронную почту.
- 2.10. Администратор Клиники гарантирует отсутствие у Врача/Эксперта записей на очный прием во время выставленного расписания на телемедицинские консультации.

3. Подготовка к приему пациента

- 3.1. Врач/Эксперт должен вести прием из кабинета медицинского учреждения, в котором он трудоустроен.
- 3.2. Врач/Эксперт осуществляет доступ на Сервис через индивидуальный логин и пароль, который передается ему после прохождения инструктажа силами специалистов Администратора Сервиса.
- 3.3. При необходимости, Врач/Эксперт может начать коммуникацию с Пациентом за 5 минут до назначенного времени. Врачу/Эксперту рекомендуется открыть консультацию за 10 минут до ее начала и изучить представленные данные Пациента, проверить работу технических средств связи.
- 3.4. В случае возникновения сбоев в работе платформы Врач/Эксперт проверяет исправность оборудования и наличие доступа в сеть интернет. Если проблем с оборудованием и доступом нет, Врач/Эксперт незамедлительно связывается с горячей линией по номеру 8-800-500-02-99.
- 3.5. Врач/Эксперт должен обеспечить тишину для проведения консультации с Пациентом.
- 3.6. Во время проведения консультации в видео-формате Врач/Эксперт должен выглядеть опрятно, одет в медицинский халат или

хирургический костюм. Голова Врача/Эксперта должна находиться в середине кадра.

4. Виды телемедицинских консультаций

4.1. Аудио.

4.1.1. Врач/Эксперт связывается с пациентом посредством Сервиса, используя функцию “Позвонить на телефон” или “Позвонить через Доктис”.

4.1.2. Если Пациент не отвечает, Врач/Эксперт обязан совершить попытку дозвона минимум трижды на протяжении 15 минут каждые 5 минут. При этом обязательно попробовать дозвониться, используя обе функции, включая “Позвонить на телефон”.

4.2. Видео.

4.2.1. Врач/Эксперт связывается с Пациентом посредством Сервиса используя функцию “видеозвонка”. Не допускается присутствие посторонних лиц со стороны Врача/Эксперта без предупреждения об этом Пациента.

4.2.2. Если Пациент не отвечает, Врач/Эксперт обязан совершить попытку дозвона минимум трижды на протяжении 15 минут каждые 5 минут. При этом обязательно попробовать дозвониться через функцию аудио-звонка «Позвонить на телефон».

4.3. Чат.

4.3.1. Врач/Эксперт отвечает Пациенту сообщениями в чате. Недопустимо отвечать Пациенту между приемами или затягивать ответы. Консультация должна проходить в выделенное время для проведения телемедицинской консультации.

4.3.2. Если Пациент не отвечает, Врач/Эксперт обязан попробовать дозвониться через функцию аудио-звонка «Позвонить на телефон», совершить попытку дозвона минимум трижды на протяжении 15 минут каждые 5 минут. В звонке Врач/Эксперт приглашает Пациента в приложение или продолжает консультацию в формате звонка, если обе стороны на это согласны.

5. Стандарты проведения телемедицинских консультаций с пациентом в режиме реального времени

5.1. Средняя продолжительность консультации Пациента составляет 15-60 минут. Длительность каждый Врач/Эксперт устанавливает самостоятельно. В начале консультации Врач/Эксперт предупреждает Пациента о максимальной длительности консультации.

5.2. В назначенное время Врач/Эксперт начинает оказание Услуги.

5.3. В случае, если Врач/Эксперт не может начать консультацию вовремя, необходимо предупредить специалиста Администратора Сервиса о времени, на которое задерживается консультация любым оперативным способом (звонок, письмо на адрес электронной почты, смс и т.д.).

5.4. Если Пациент не выходит на связь в течение 15 минут и были использованы все попытки, описанные в разделе 4 Пользовательского соглашения, Врач/Эксперт закрывает консультацию одним из следующих способов:

5.4.1. Если Пациент не загрузил файлы в личный кабинет перед консультацией и данных по анамнезу недостаточно для оформления протокола Врач/Эксперт пишет сообщение в чат: “Уважаемый(ая)_____, к сожалению, время консультации вышло, с Вами не удалось связаться.”

5.4.2. Если Пациент загрузил файлы в личный кабинет перед консультацией и данных по анамнезу достаточно для оформления протокола: “Уважаемый(ая)_____, к сожалению, время консультации вышло, с Вами не удалось связаться, заключение будет написано на основании представленных данных».

5.4.3. Если Пациент вышел на связь менее чем за 10 минут до окончания консультационного времени, Врач/Эксперт предлагает выбрать Пациенту другое удобное время для переноса. Если Пациент настаивает на проведении консультации в текущее время, Врач/Эксперт проводит консультацию только до времени, которое обозначено как время окончания консультации, предупредив Пациента об этом заранее.

5.5. Если консультация не относится к профилю/специальности Врача/Эксперта, Врач/Эксперт уведомляет об этом сотрудника Администратора Сервиса и не оформляет в дальнейшем протокол на эту консультацию.

5.6. После любой консультации с пациентом Врач/Эксперт пишет заключение в личном кабинете Пациента на площадках <https://doctis.ru>. Заключение должно быть оформлено и отправлено Пациенту посредством Сервиса в течение 30 минут после окончания консультации. Допускается отправка заключения в течение срока не более 24 часов, если Врач/Эксперт в ходе проведения консультации согласовывает это с Пациентом.

5.7. Предоставление заключения не допускается с помощью личных/рабочих почтовых ящиков Врача/Эксперта.

5.8. Протокол телемедицинской консультации формируется с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации.

5.9. Если Врач/Эксперт наблюдает девиантное поведение (аморальное поведение, которое не является симптоматикой для лечения этим Врачом/Экспертом) необходимо предупредить Пациента, что разговор будет завершен в одностороннем порядке.

5.10. Запрещено грубить Пациенту, повышать голос или переходить на выяснение личных отношений. В случае возникновения конфликта, необходимо

завершить звонок/диалог в чате и сообщить об инциденте ответственному лицу Администратора Сервиса и Администратора Клиники. Протокол в данном случае не оформляется.

5.11. Недопустимо озвучивать негативное мнение по отношению к другим Врачам/Экспертам или низко оценивать их работу.

5.12. Запрещено дискредитировать Сервис/Администратора Сервиса или его сотрудников. Подобные ситуации оцениваются как критические, при этом сотрудник Администратора Сервиса сообщает об этом ответственному лицу Клиники.

5.13. Консультация должна проходить в рамках Сервиса. Запрещается предлагать Пациенту переход на сторонние сервисы/мессенджеры или давать личный номер/запрашивать личный номер телефона или электронной почты Пациента. В случае возникновения технических проблем, необходимо незамедлительно обратиться в техническую поддержку по номеру телефона 8-800-500-02-99 и согласовать перенос на другое время.

5.14. Проведение медицинских консультаций в отношении третьих лиц допускается:

- при проведении консультаций в формате Врач-Врач (Фельдшер);
- при консультировании Законным представителем;
- при присутствии во время консультации Пациента, в отношении которого проводится консультация, при этом консультация была создана самим Пациентом из его аккаунта, в случаях, когда Пациент сам не может ответить Врачу/Эксперту.

5.15. При отсутствии убедительных оснований на правомерность консультации в отношении третьих лиц Врач/Эксперт должен прекратить консультацию и обратиться в техническую поддержку Администратора Сервиса для отмены консультации. Протокол в данном случае не оформляется.

6. Политика конфиденциальности

6.1 Врач/Эксперт дает свое согласие Администратору Сервиса на обработку своих персональных данных, предоставляемых при использовании Сервиса, включая фамилию, имя, отчество, дату рождения, телефон, адрес электронной почты, пол, возраст, следующими способами: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, предоставление персональных данных, передачу (в том числе путем распространения, доступа), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение.

6.2 Врач/Эксперт дает разрешение на сбор, хранение и обработку данной информации Администратору Сервиса.

6.3. Администратор Сервиса обязуется принимать меры по охране конфиденциальности информации, полученной от Врача/Эксперта, и не разглашать ее третьим лицам, кроме указанных в Пользовательском соглашении или законодательстве случаев.

6.4. Администратор Сервиса может использовать общеотраслевую технологию «куки» (cookies). Куки – это небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере, который использует Врач/Эксперт Сервиса, позволяющий Администратору Сервиса сохранять персональные настройки и предпочтения Врача/Эксперта, а также собирать неличную информацию о нем.

6.5. Администратор Сервиса может использовать полученные персональные данные для следующих целей:

6.5.1. обеспечения качественной работы Сервиса;

6.5.2. внесения изменений в Сервис для улучшения его работы;

6.5.3. предоставления Врачам/Экспертам научной медицинской и любой другой информации о различных заболеваниях, а также материалов и информации, касающейся использования Сервиса: новости, информацию о проводимых акциях, специальных предложениях, сообщения информационного содержания, в том числе про современные методы лечения различных заболеваний в письменной, печатной, электронной, аудио-, видео- и любой другой соответствующей форме, посредством электронной почты, СМС сообщений, телефонных звонков;

6.5.4. предоставления Врачу/Эксперту поддержки при использовании Сервиса в случае возникновения у Врача/Эксперта трудностей при работе с Сервисом.

6.5.5. получения отзывов и пожеланий Врачей/Экспертов по работе Сервиса, в том числе по электронной почте или путем проведения телефонных опросов;

6.5.6. приглашения Врачей/Экспертов на участие в опросах с целью изучения профессионального мнения специалистов о заболеваниях и/или подходах к терапии.

6.6 Настоящим Врач/Эксперт дает согласие Администратору Сервиса на использование своих изображений в материалах в сети Интернет, в том числе для демонстрации неопределенному кругу лиц без выплаты ему вознаграждения в целях обеспечения качественной работы Сервиса.

Настоящим Врач/Эксперт предоставляет Администратору Сервиса право обнародовать и в дальнейшем использовать свои изображения полностью или фрагментарно: воспроизводить, распространять, в том числе посредством

публикации на интернет ресурсах, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений в целях распространения, предоставлять оригиналы или экземпляры изображений.

Согласие предоставляется на все изображения, полученные от Врача/Эксперта и/или от представителя Клиники, в которой врач трудоустроен, в период работы в Сервисе. Изображения Врача/Эксперта могут быть использованы бессрочно в печатной рекламе, рекламе в интернете, наружной рекламе на территории Российской Федерации (в том числе, но не ограничиваясь: на сайте Сервиса, а также на иных профессиональных сайтах в качестве иллюстраций профессиональной деятельности, а также на стендах учреждения, в буклетах, альбомах, видеоматериалах). Администратор Сервиса вправе передавать указанные права на изображения любым третьим лицам. Администратор Сервиса обязуется не использовать изображение Врача/Эксперта способами, порочащими его(ее) честь, достоинство и деловую репутацию.

7. Заключительные положения

7.1 Настоящее Пользовательское соглашение действует в течение всего периода использования Сервиса Врачом/Экспертом.

7.2 Администратор Сервиса вправе в любое время изменять условия настоящего Пользовательского соглашения, публикуя новую редакцию в Сервисе. Актуальная версия Пользовательского соглашения публикуется на Сервисе и становится обязательной для Врача/Эксперта с момента опубликования. Врач/Эксперт обязуется регулярно просматривать опубликованный в Сервисе текст Пользовательского соглашения с целью ознакомления с изменениями.