КАПИТАЛ LIFE
СТРАХОВАНИЕ ЖИЗНИ

ПАМЯТКА

ЗАСТРАХОВАННОГО ЛИЦА ПРИ ОБРАЩЕНИИ ЗА ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИЕЙ ПО ПРОГРАММЕ СТРАХОВАНИЯ «ТЕЛЕМЕД»

Как получить услугу телемедицинской консультации?
Вы можете получить наши телемедицинские консультации, выбрав наиболее удобный Вам способ:
1. **Со смартфона или планшета** с помощью мобильного приложения «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД» (доступно для бесплатного скачивания в Google Play и AppStore).
2. **С любого телефона**, позвонив на горячую линию сервисной компании по номеру **8 (800) 550-69-79** (звонок бесплатный).

В мобильном приложении «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД» Вы можете связываться с врачами-консультантами, в том числе по видеосвязи, записываться на онлайн прием к врачам-специалистам в удобное для Вас время (они перезвонят Вам), получать устные и письменные консультации, прикреплять и хранить медицинские документы (результаты анализов, медицинские заключения, справки и т.д.).

Авторизация в мобильном приложении «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД»
Вы получите СМС-сообщение со ссылкой на мобильное приложение «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД», а также с логином и паролем для его активации. Далее выполните следующие действия:
1. Скачайте приложение «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД» по ссылке, указанной в СМС-сообщении.
2. Введите в поля авторизационной формы логин и пароль из этого же СМС-сообщения.
3. Регистрация завершена. Вы можете начать телемедицинскую консультацию.

Порядок действий для получения телемедицинских консультаций:
Консультация в мобильном приложении «КАПИТАЛ LIFE «ТЕЛЕМЕД»

А. Для получения срочной консультации от **дежурного врача (терапевта/педиатра)** необходимо:
- войти в мобильное приложение;
- в открывшемся окне создания заявки на консультацию выбрать «Начать»;
- не выходя из приложения дождаться, когда дежурный врач-консультант свяжется с Вами;
- выбрать в окне вызова, в котором необходимо выбрать один из способов связи: видео, аудио или переписка;
- свободный дежурный врач-консультант, находящийся в данный момент в режиме онлайн, свяжется с Вами с использованием Интернета либо позвонит на мобильный телефон, номер которого был указан при регистрации.

Также Вы можете получить телефонную консультацию с дежурным врачом (терапевтом, педиатром) позвонив на номер **8 (800) 550-69-79** и оставив заявку оператору контактного центра, после чего дежурный врач-консультант перезвонит в течение нескольких минут.

Б. Для получения консультации **врача – узкого специалиста** по предварительной записи необходимо:
- войти в мобильное приложение;
- выбрать опцию «Записаться на прием»;
- при выборе врача-консультанта, доступного по предварительной записи, выбрать дату и время, а затем нажать кнопку «Записаться»;
- Вы получите СМС-сообщение с указанием времени и даты проведения консультации;
- в назначенное для консультации время необходимо зайти в мобильное приложение и ожидать, когда врач – консультант свяжется с Вами;
- если в момент, когда врач-консультант попытается связаться с Вами, Вас не будет в режиме онлайн, врач-консультант позвонит Вам на мобильный телефон;
- если Врач-консультант не сможет дозвониться до Вас, то после третьей попытки консультация будет считаться оказанной.

Вы можете отменить консультацию по предварительной записи, уведомив об этом врача-консультанта через мобильное приложение до начала оказания консультации – тогда она не будет считаться оказанной.

Застрахованный также может связаться с контактным центром по телефону **8 (800) 550-69-79** и назначить дату и время проведения консультации с врачом-специалистом. В указанное время врач сам перезвонит для проведения консультации. Также по данному номеру телефона можно отменить ранее заказанную консультацию до ее начала.

Возможности клиента при проведении телемедицинской консультации
1. При оказании медицинских консультаций, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, врач-консультант проинформирует Вас о специалистах, к которым следует обратиться для постановки и (или) подтверждения и (или) уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставить иную необходимую информацию.
2. Вам предоставляются медицинские консультации по всем вопросам, за исключением вопросов, по которым врач-консультант не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции дистанционным способом, а также вопросов, требующих наличия результатов лабораторного и инструментального обследования, если они отсутствуют на момент медицинской консультации.
3. Предоставление медицинских консультаций, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, может начаться только после предоставления Вами этих документов.
4. Вы можете отправлять врачу-консультанту необходимую информацию (в формате текстового сообщения / изображения) как до начала консультации, так и во время нее.
5. Телемедицинская консультация длится до тридцати минут.
6. По итогам телемедицинской консультации врач направит Вам заключение через мобильное приложение. Заключение будет доступно Вам в разделе «Консультации».

Технические требования к оборудованию, необходимому для получения телемедицинской консультации

Оказание медицинских консультаций осуществляется с использованием мобильного телефона, которые должны соответствовать следующим техническим требованиям:
- модель мобильного телефона Apple Iphone 5 и выше с работающей камерой, микрофоном и иными необходимыми функциями;
- мобильный телефон, работающий на системе Android 5.1 и выше;
- любой мобильный телефон, если пользователь будет обращаться для оказания услуг не через сеть Интернет;

Для мобильных устройств Apple необходима система не ниже IOS 9 для установки мобильного приложения, для устройств на системе Android - не ниже 5.1.

Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с техническими требованиями и проверьте Ваш телефон на соответствие им. Также проверьте качество интернет-соединения. В настройках мобильного телефона необходимо также проверить наличие разрешения на доступ к камере и микрофону. Микрофон и видеокамера не обязательны, если Вы хотите пользоваться консультациями путем переписки или телефонными консультациями.
КАПИТАЛ LIFE не несет ответственность за невозможность оказать консультацию вследствие неисправности оборудования Страхователя или несоответствия данного оборудования и программного обеспечения указанным выше требованиям.

Рекомендуем заранее собрать необходимые для консультации документы и по возможности загрузить их сканы в мобильное приложение, а также направить специалисту. Также рекомендуем перед началом консультации подготовить Ваши вопросы. Лучше зафиксировать их письменно, чтобы не забыть о том, что Вы хотели бы рассказать специалисту и какие вопросы задать.

Мы надеемся, что данные рекомендации помогут Вам в полной мере оценить удобство и качество нашего телемедицинского сервиса.

Будьте здоровы!
Всегда Ваша – компания КАПИТАЛ LIFE!