

U L I F E

СТРАХОВАЯ КОМПАНИЯ

Программа страхования «Доктор дома»

для лиц в возрасте от 18 до 75 лет

В рамках программы «Доктор дома» клиенту доступны дополнительные медицинские сервисы в соответствии с уровнем приобретаемой программы.

В Правилах используются следующие понятия и термины:



Полис – персональный идентификационный материальный (или электронный) носитель, который обеспечивает доступ Клиента к сервисам Компании.



Компания – назначенная АО «СК «Ю-Лайф» сервисная организация.



Клиент – дееспособное физическое лицо, приобретшее программу «Доктор дома».



Личный кабинет – персональный раздел, в котором Клиент может самостоятельно и в любое время получать актуальную информацию, переписываться с Компанией, отправлять документы Компании. Доступ к Личному кабинету Клиент получает при вводе персонального логина и пароля после прохождения процедуры регистрации по номеру Полиса.



Специалист Компании – специалист, непосредственно оказывающий услуги Клиенту от лица Компании.



Тариф – вариант программы, включающий в себя одну или несколько услуг, перечисленных в правилах.

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 Воспользоваться сервисом может лицо, приобретшее программу «Доктор дома» (далее – Продукт).
- 1.2 Клиент вправе воспользоваться сервисом в течение одного года (с 00 часов 00 минут 8 дня с даты заключения Договора).
- 1.3 Все услуги предоставляются Клиенту лично и в его пользу, а также его родственникам (детям, супругам и родителям) в рамках сервисов Компании.
- 1.4 Не оказываются услуги по запросам, связанным с осуществлением Клиентом любых действий посреднического характера, например, адвокатской или юридической деятельности, деятельности в качестве нотариуса, оказанием консалтинговых, риэлтерских, бухгалтерских, аудиторских и иных подобных профессиональных услуг, в той части, когда такие запросы предоставляются в интересах потребителей услуг Клиента.
- 1.5 Сервис предоставляется ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также времени, необходимого для проведения ремонтных и профилактических работ.
- 1.6 Для получения услуг Клиент звонит по телефону 8 (800) 600-16-61.
- 1.7 Для отправки документов Клиент направляет их в электронном виде на почту Компании medical@ww-assistance.ru.
- 1.8 Клиент вправе воспользоваться консультациями по услугам: «Лекарственный навигатор», «Второе медицинское мнение (ВММ) по критическим заболеваниям (КЗ)», «Онлайн-консультация с дежурными врачами», «Онлайн-консультация с узкими специалистами», «Медицинский консьерж», «Теле-чекап», «ПЦР на COVID-19», «Анализ на антитела IgG / IgM на COVID-19», «КТ легких», «Симптом чекер COVID-19».
- 1.9 Ответственность перед потребителем за качество оказываемых услуг несет Компания, оказывающая услуги



2. ВИДЫ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В ПРОГРАММУ

2.1 Наименование услуги: онлайн-консультация с дежурными врачами

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Количество: безлимитно в течение всего периода обслуживания;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания;

Описание услуги: регистрация Клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. колл-центра для клиентов от российских специалистов по консультациям врача-терапевта (24/7/365);

2. Консультация врача-терапевта по телефону или по видеосвязи;

Сроки оказания услуги: услуга оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Исполнителя.

2.2 Наименование услуги: онлайн-консультация с узкими специалистами

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Количество: безлимитно в течение всего периода обслуживания;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания и привлеченные ей третьи лица в части, касающейся оказания медицинских услуг;

Описание услуги: регистрация Клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. колл-центра для клиентов от российских специалистов по консультациям узких специалистов с предварительной записью по телефону или через личный кабинет пациента (24/7/365);

2. Консультация узкого специалиста по видеосвязи

3. Доступные специалисты: Аллерголог, Гастроэнтеролог, Гинеколог, Дерматолог, Диетолог, Кардиолог, Невролог, Окулист (офтальмолог), Отоларинголог, Педиатр, Терапевт, Уролог, Эндокринолог;

Сроки оказания услуги: услуга оказывается по предварительной записи, запись производится 24/7/365 по факту обращения.

Наименование услуги: Медицинский консьерж

Количество: безлимитно в течение всего периода обслуживания;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания;

2.3 Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки: консультирование по клиникам и врачам с высоким рейтингом, запись клиента в клинику из списка клиник Компании, по выбору пациента;

Сроки оказания услуги: услуга оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Компании.

Наименование услуги: Телечекап

Количество: в соответствии с программой;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания и привлеченные ей третьи лица в части, касающейся оказания медицинских услуг;

2.4

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования);

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. 24/7/365 колл-центр для клиентов;

2. Выбор и утверждение лаборатории по случаю на основании заявки от клиента по телефону или через личный кабинет, запись на прием в лабораторию на основании пожеланий клиента;

3. Составление отчета о состоянии здоровья пациента от врача;

4. Список входящих в услугу анализов: АлАТ, АсАТ, Билирубин общий, Билирубин прямой, Гамма-ГТ, Глюкоза, Общий белок;

Сроки оказания услуги: услуга по записи в лабораторию оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Исполнителя, составление отчета о состоянии здоровья пациента от врача производится не позднее, чем через 3 дня после получения результатов анализов от пациента.



2.5 Наименование услуги: ПЦР на COVID-19

Количество: в соответствии с программой;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: привлеченные Исполнителем третьи лица;

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования);

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. Выбор и утверждение лаборатории по случаю на основании заявки от клиента по телефону или через личный кабинет;
2. Список входящих в услугу анализов: ПЦР на COVID-19;
3. Условия использования услуги: повышение температуры тела выше 37,5, сухой кашель, потеря вкуса/обоняния либо контакт с больными с подтвержденной коронавирусной инфекцией за последние две недели и наличие любых симптомов ОРВИ;

Сроки оказания услуги: услуга по записи в лабораторию оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Компании.

2.6 Наименование услуги: IgG / IgM на COVID-19

Количество: в соответствии с программой;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: привлеченные Компанией третьи лица;

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования);

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. Выбор и утверждение лаборатории по случаю на основании заявки от клиента по телефону или через личный кабинет;
2. Список входящих в услугу анализов: IgM, IgG
3. Условия использования услуги: перенесенный COVID-19 в анамнезе, не ранее чем через 14 дней после болезни;

Сроки оказания услуги: услуга по записи в лабораторию оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Компании.

2.7 Наименование услуги: КТ легких

Количество: в соответствии с программой;

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: привлеченные Компанией третьи лица;

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования);

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. 24/7/365 колл-центр для клиентов от российских специалистов по консультациям врача-терапевта;
2. Консультация врача-терапевта по телефону или по видеосвязи либо очная консультация пульмонолога;
3. Выбор и утверждение клиники для проведения исследования на основании заключения врача;
4. Условия использования услуги: в случае длительного повышения температуры выше 38 °С, признаков дыхательной недостаточности (одышка, невозможность сделать глубокий вдох, чувство нехватки воздуха), признаков воспалительных заболеваний бронхолегочной системы после осмотра врача (наличие хрипов в легких);

Сроки оказания услуги: услуга по записи в лабораторию оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Исполнителя.

Наименование услуги: Симптом чекер COVID-19

2.8 Количество: безлимитно в течение всего периода обслуживания;

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания;

Описание услуги: безлимитный доступ к автоматическому боту в программе Telegram.

Доступные функции бота: сбор симптомов и анамнеза, выдача результатов опроса с анализом вероятности наличия заболевания и рекомендациями по дальнейшим действиям.



2.9 **Наименование услуги:** Второе медицинское мнение (ВММ) по критическим заболеваниям (КЗ)

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Количество: в соответствии с программой;

Лицо, оказывающее услуги: привлеченные Исполнителем третьи лица;

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. колл-центра для клиентов от российских специалистов по впервые выявленным КЗ (24/7/365);

2. выбор и утверждение эксперта по каждому случаю с использованием информационных технологий и технологий анализа данных;

3. формирование медицинского файла с использованием информационных технологий и технологий анализа данных;

4. передача файла на рассмотрение эксперту;

5. предоставление клиенту ВММ по диагнозу;

6. консультирование клиента по представленным документам по заболеванию.

Сроки оказания услуги: ВММ предоставляется не позднее 10 (десяти) рабочих дней с даты предоставления всех документов от Клиента.

Покрытие:

А. Онкологические заболевания

Под онкологическим заболеванием понимается любое злокачественное образование, характеризующееся неконтролируемым ростом и распространением злокачественных клеток, проникающих в ткань различного гистологического типа. Диагноз должен быть поставлен квалифицированным врачом – онкологом на основании гистологического исследования.

При этом в рамках предоставления Услуги к онкологическим заболеваниям не относятся:

- опухоли со злокачественными изменениями карцином in situ (включая дисплазию шейки матки CIN1, CIN 2, CIN3) или гистологически описанные как предраковые;
- злокачественные опухоли кожных покровов и меланомы класса A1 (1мм), согласно классификации AJCC, 2002;
- все гиперкератозы или базальноклеточные карциномы кожи;
- все эпителиально-клеточные раки кожи при отсутствии прорастания в другие органы;
- злокачественные образования, ассоциированные с ВИЧ-инфекцией;
- рак предстательной железы, классифицированный до T2 N0 M0 (включая) по классификации TNM или развившийся до 6 баллов по классификации Глисона;
- хронический лимфоцитарный лейкоз (ХЛЛ) (код МКБ-10 C91.10).

Б. Инфаркт миокарда

Под инфарктом миокарда понимается остро возникший некроз части сердечной мышцы вследствие абсолютной или относительной недостаточности коронарного кровотока.

В. Почечная недостаточность

Под почечной недостаточностью понимается терминальная стадия необратимого хронического нарушения функции обеих почек.

Г. Инсульт

Под инсультом понимается любые цереброваскулярные изменения, способные вызвать неврологическую симптоматику длительностью более 24 часов и включающие в себя омертвление участка мозговой ткани, геморрагию и эмболию.

Д. Любые другие заболевания, требующие кардиохирургической операции.

Е. Любые другие заболевания, требующие нейрохирургической операции.

Ж. Любые другие заболевания, требующие операции трансплантации.

З. Любые заболевания, не поддающиеся лечению.

Список документов Клиента, необходимых для составления медицинского файла:

- медицинская документация (консультативные заключения, выписные эпикризы, данные проведенных исследований, лабораторных тестов, проч.);
- данные визуализационных методов исследования (МРТ, КТ, ПЭТ-КТ, ангиография, рентгенография и др.).

Диски и снимки с данными также предоставляются при их наличии;

- гистологические стекла, блоки (при онкологии);

- копия паспорта (в случае пересмотра стекол);

- согласие Клиента, выданное Заказчику, на обработку персональных данных и специальных категорий данных, составляющих врачебную тайну;

Документация предоставляется в электронном виде. Диски с данными МРТ, КТ предоставляются в оригинале либо в заархивированном формате загружаются в облачное хранилище. Гистологические стекла и блоки также предоставляются в оригинале.

Список документов является стандартным. Он может быть расширен по запросу врача-эксперта.



2.10 **Наименование услуги:** Аптечный навигатор

Количество: безлимитно в течение всего периода обслуживания;

Получатель услуги: Клиент (Застрахованное лицо по договору страхования и его родственники);

Лицо, непосредственно оказывающее услуги: Компания;

Описание услуги: регистрация клиентов в Сервисе и оказание им поддержки:

1. анализ доступности лекарственных препаратов и их наличие в аптеках при помощи информационных технологий и технологий анализа данных;

2. узкие консультации Клиента по спектру лекарственных препаратов и их наличие в аптеках безлимитно 24/7/365;

3. предоставление клиенту информации об аналогах лекарственных средств, исходя из данных о составе лекарственных средств, о наличии препаратов с аналогичным действующим веществом.

Сроки оказания услуги: услуга оказывается во время первичного обращения по любому из каналов связи Компании.

3. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ И ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 3.1 Компания осуществляет сбор и обработку персональных данных Клиента в следующих целях: идентификация Клиента, улучшение качества правовых услуг, предоставляемых Клиенту, проведение статистических и других исследований на основе обезличенных данных Клиента. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в строгом соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации и внутренними актами Компании.
- 3.2 Приобретая Полис, Клиент соглашается с тем, что Компания осуществляет сбор, хранение, использование, систематизацию, накопление, распространение, а также иным образом обрабатывает персональные данные Клиентов.
- 3.3 Компания гарантирует конфиденциальность и защиту персональных данных и сведений личного характера, полученных от Клиента.



4. УРОВНИ ПРОГРАММЫ

Программа №1

Онлайн консультация с дежурными врачами;

Онлайн консультация со специалистами узкого профиля (по записи);

«Лекарственный навигатор» — узкая консультация о спектре лекарственных препаратов и их наличии в аптеках

Без ограничения
по количеству обращений,
24/7 для застрахованного
и членов его семьи

«Медицинский консьерж» — подбор лечебного учреждения для оказания медицинских услуг

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного и членов
его семьи

Второе медицинское мнение (ВММ) по критическим заболеваниям (КЗ) — альтернативное независимое экспертное заключение в отношении поставленного диагноза, медицинских показаний и требующих уточнения плана лечения, полученных ранее и требующих уточнения

**Для застрахованного
и членов его семьи.**
Общее количество обращений
по Программе — не более
2 (двух) устных и не более
2 (двух) письменных услуг
на всех обратившихся

«Симптом чекер COVID-19» — Автоматизированный бот оценивает риск наличия инфекции Covid-19 и дает рекомендации по дальнейшим действиям пациента

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного
и членов его семьи

Суммарная стоимость всех оказанных услуг по Программе не может превысить **600 000 (шестьсот тысяч) руб., 00 коп.** в соответствии с действующим на момент их оказания.





Программа №2

Онлайн консультация с дежурными врачами;

Онлайн консультация со специалистами узкого профиля (по записи);

«Лекарственный навигатор» — узкая консультация о спектре лекарственных препаратов и их наличии в аптеках

Без ограничения
по количеству обращений, 24/7
для застрахованного
и членов его семьи

«Медицинский консьерж» — подбор лечебного учреждения для оказания медицинских услуг

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного
и членов его семьи

Второе медицинское мнение (ВММ) по критическим заболеваниям (КЗ) — альтернативное независимое экспертное заключение в отношении поставленного диагноза, медицинских показаний и требующих уточнения плана лечения, полученных ранее и требующих уточнения

1 (одна) устная
и 1 (одна) письменная
консультация
для застрахованного

«Телечекап» — лабораторная диагностика
«Биохимия базовая» с получением комплексного отчета о состоянии здоровья

1 (один) раз
для застрахованного

ПЦР на COVID-19
(при наличии симптомов заболевания)

1 (один) раз
для застрахованного

«Симптом чекер COVID-19» — автоматизированный бот оценивает риск наличия инфекции Covid-19 и дает рекомендации по дальнейшим действиям пациента

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного
и членов его семьи

Суммарная стоимость всех оказанных услуг по Программе не может превысить **600 000 (шестьсот тысяч) руб., 00 коп.** в соответствии с действующим на момент их оказания.





Программа №3

Онлайн консультация с дежурными врачами;

Онлайн консультация со специалистами узкого профиля (по записи);

«Лекарственный навигатор» — узкая консультация о спектре лекарственных препаратов и их наличии в аптеках

Без ограничения
по количеству обращений, 24/7
для застрахованного
и членов его семьи

«Медицинский консьерж» — подбор лечебного учреждения для оказания медицинских услуг

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного
и членов его семьи

Второе медицинское мнение (ВММ) по критическим заболеваниям (КЗ) — альтернативное независимое экспертное заключение в отношении поставленного диагноза, медицинских показаний и требующих уточнения плана лечения, полученных ранее и требующих уточнения

1 (одна) устная
и 1 (одна) письменная
консультация
для застрахованного

«Телечекап» — лабораторная диагностика
«Биохимия базовая» с получением комплексного отчета о состоянии здоровья

1 (один) раз
для застрахованного

ПЦР на COVID-19
(при наличии симптомов заболевания)

1 (один) раз
для застрахованного

Анализ на антитела IgG / IgM на COVID-19 (при наличии симптомов заболевания)

1 (один) раз
для застрахованного

КТ легких при наличии симптомов COVID-19

1 (один) раз
для застрахованного

«Симптом чекер COVID-19» — автоматизированный бот оценивает риск наличия инфекции Covid-19 и дает рекомендации по дальнейшим действиям пациента

Без ограничения
по количеству обращений
для застрахованного
и членов его семьи

Суммарная стоимость всех оказанных услуг по Программе не может превысить **600 000 (шестьсот тысяч) руб., 00 коп.** в соответствии с действующим на момент их оказания.