

ООО «Этнамед»

Медкарта «Классик»

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ АБОНЕНТСКИМИ УСЛУГАМИ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ «МЕДКОНСЬЕРЖ»

Настоящие Правила являются публичной офертой (далее Договор) ООО «Этнамед» (далее «Компания»), содержащей все существенные условия Абонентского договора (договора с исполнением по требованию) и порядок пользования справочный и информационным продуктом телефонной линии «Медконсьерж», адресованным любому физическому лицу на условиях и в порядке, установленном Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

Настоящий Договор устанавливается Компанией самостоятельно и может быть принят Клиентом не иначе как путем присоединения к нему в целом, без каких-либо исключений и оговорок.

Приложения к Договору является его неотъемлемой частью.

I. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В Договоре используются следующие понятия и термины:

Медкарта КЛАССИК (далее - программа) — персональный идентификационный материальный носитель, содержащий информационную памятку об объеме услуг и условиях получения справочных и информационных услуг ООО «Этнамед», а также индивидуальный номер.

Основанием для предоставления абонентского обслуживания является оплата первого года обслуживания в соответствии с тарифами Компании.

Неоплаченная Медкарта (оплаченная не в полном объеме Медкарта) не является основанием для предоставления абонентского обслуживания Компанией.

Владелец (Приобретатель, Абонент) - дееспособное физическое или юридическое лицо, любой организационно-правовой формы, предусмотренной законодательством РФ, приобретшее Медкарту и оплатившее его в полном объеме.

Клиент — физическое лицо, являющееся законным Владельцем Медкарты, то есть приобретшее Медкарту и оплатившее его в полном объеме, либо получившее его от Приобретателя на законном основании, и активировавшее его.

Компания – Общество с ограниченной ответственностью «Этнамед» (ООО«Этнамед»).

Номер Медкарты – 10-тизначный номер, с помощью которого производится идентификация Клиента. Номер Медкарты указывается на самой медкарте.

Специалист – это уполномоченное лицо Компании, предоставляющее справочную и информационную поддержку в соответствии с Договором и/или заключенными между Клиентом и Компанией соглашениями.

Справочный и информационный продукт – разновидность информационной поддержки Компании, предоставляемой Клиенту в соответствии с его Медкартой. Описание услуг, а также порядок получения абонентских справочных и информационных услуг содержится в Приложении №1 к Договору.

Виды справочных и информационных продуктов Компании по Медкарте «Классик»

- Вызов скорой помощи и экстренных служб;
- Первичная on-line консультация (медицинский совет) по оказанию доврачебной помощи;
- Медицинский координатор;
- Право пациента;
- Фармацевтическая справка;

1.1. Компания, на основании акцепта Клиента и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, заключает с Клиентом Договор на условиях, изложенных в Договоре. Взаимоотношения Клиента с Компанией, не предусмотренные Договором, регламентируются действующим законодательством РФ.

1.2. Заключая Договор, Клиент выражает свое согласие на обработку Компанией его персональных данных в соответствии с законодательством РФ, в частности на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

1.3. В соответствии со ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Компания обрабатывает сведения о Клиенте с помощью своих программно-аппаратных средств с момента вступления в силу Договора и до окончания надлежащего срока хранения персональной информации.

1.4. В случаях, предусмотренных законодательством, Клиент вправе отозвать свое согласие на передачу третьим лицам своих персональных данных, направив в Компанию соответствующее уведомление в письменной форме.

1.5. Заключая Договор, Клиент, тем самым, выражает свое согласие на возможность получения рекламной информации, распространяемой Компанией по сетям связи в целях и случаях, когда необходимость такого согласия предусмотрена нормативно-правовыми актами о рекламе.

1.6. Клиент, предоставив Компании свой электронный адрес, подтверждает свое согласие на передачу ему корреспонденции через открытые каналы связи.

1.7. Вся информация медицинского характера, полученная Клиентом в процессе использования бесплатной Сервисной программы «Классик» является мнением специалиста и носит рекомендательный (справочный) характер.

II. ДЕЙСТВИЕ ДОГОВОРА

2.1. Договор вступает в силу с момента оплаты стоимости услуг за первый период абонентского обслуживания и действует в течение 3 (трех) лет. В целях настоящего Договора абонентский период приравнивается к 1 (одному) календарному году, начиная с даты оплаты услуг. Не позднее 5 (пяти) календарных дней до даты окончания действия абонентского периода, Абонент обязан оплатить стоимость абонентского обслуживания за следующий период, либо письменно сообщить в Компанию об отказе от исполнения Договора.

В случае, если Клиент не произведет оплату второго и последующих годов обслуживания по Договору, Договор считается досрочно прекращенным по инициативе Клиента.

2.2. Досрочное расторжение договора по инициативе Компании возможно в случаях, предусмотренных пунктом 4.3.4. настоящего Договора. В этом случае Компания представляет Клиенту письменное уведомление о расторжении Договора, и Договор прекращает свое действие по истечении 5 рабочих дней с момента получения Клиентом уведомления от Компании.

2.3. В случае принятия Клиентом решения о расторжении Договора об оказании справочной и информационной поддержки по программе «Классик» в течение 14 календарных дней с момента приобретения Медкарты, стоимость Медкарты подлежит возврату Клиенту в полном объеме, за исключением случаев, если Клиент в указанный период обращался за оказанием справочной и информационной помощи телефонной линии по «Медконсьерж».

2.4. В случае принятия Клиентом решения о досрочном расторжении Договора об оказании справочной и информационной поддержки телефонной линией программы «Медконсьерж» по истечении 14 дней с момента приобретения Медкарты, стоимость, уплаченная за Медкарту, подлежит возврату пропорционально истекшему сроку его действия в случае, если Клиент не обращался за оказанием справочной и информационной поддержки.

Формула расчета суммы возврата:

$X(\text{сумма возврата}) = Y(\text{стоимость Медкарты}) - (Y: \text{количество дней действия Медкарты} * \text{количество дней, прошедших с момента приобретения})$

При наличии обращений за оказанием справочной и информационной поддержки из подлежащей возврату суммы дополнительно удерживаются фактически понесенные расходы, размер которых установлен в пункте 2.5 настоящего Договора.

2.5. В случае досрочного расторжения договора до окончания абонентского периода Компания возвращает Клиенту денежные средства, оплаченные за текущий абонентский период, за вычетом суммы, рассчитанной пропорционально истекшему периоду времени, если Владелец не обращался за информационной поддержкой. При наличии обращений подлежат

удержанию фактически понесенные расходы на устную консультацию: 1200 рублей, расходы на письменную консультацию: 2500 рублей.

III. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

3.1. Предметом настоящего Договора является оказание Клиентам абонентской справочной и информационной помощи в объеме и порядке, установленных Договором, согласно следующим условиям:

- a) Абонентская справочная и информационная поддержка осуществляются ежедневно, без перерывов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, а также времени, необходимого для проведения профилактических работ.
- b) Справочная и информационная поддержка осуществляются при условии оплаты в полном объеме стоимости абонентского обслуживания за текущий период;
- c) услуги предусматривают оказание информационной, справочной и правовой помощи Клиенту, но не предполагают оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
- d) Время консультирования Клиента по одному вопросу не может превышать 30 минут, исключение составляют случаи, прямо указанные в Договоре и Приложении;
- e) Справочная и информационная поддержка осуществляются по вопросам, касающимся персонально Клиента (то есть по вопросам, не относящимся к третьим лицам), в объеме, предусмотренном в программе.
- f) Справочная и информационная поддержка по вопросам, касающимся третьих лиц — близких родственников Клиента, осуществляется только в экстренных случаях (в ситуации, связанной с необходимостью оказания экстренной медицинской помощи близкому родственнику Клиента);
- g) Оказание информационной и справочной поддержки по Договору не предполагают постановки (подтверждения) диагноза, предоставления заключения о состоянии здоровья, определения видов и методов обследования, назначения лечения (назначение препаратов, рекомендации по использованию медицинских изделий, определение тактики лечения), прогнозирования развития болезни и эффективности выбранного метода лечения;
- h) устное консультирование осуществляется непосредственно в ходе телефонного соединения или, если необходимо изучение источников правового регулирования или информационных и справочных источников, в течение 48 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента;
- i) услуги, оказываемые в письменной форме предоставляются Компанией в электронном виде через электронную почту в течение 72 часов с момента поступления соответствующего запроса Клиента.

3.2. Порядок осуществления бесплатного звонка в Компанию:

- a) телефонный номер, по которому может быть осуществлен бесплатный звонок в Компанию: 8-800-775-18-09;
- b) стоимость звонка на номер 8-800-775-24-98 при нахождении Клиента во внутрисетевом роуминге не возмещается Компанией;
- c) оплата на звонки на городские телефонные номера не возмещается Компанией.

3.3. Клиент понимает и согласен, что Компания не принимает на себя обязательств ставить (подтверждать) диагноз (делать заключение о состоянии здоровья), определять виды и методы обследования, назначать лечение (назначать препараты, выбирать тактику лечения), прогнозировать развитие болезни и эффективность выбранного метода лечения.

IV. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент имеет право:

4.1.1. Пользоваться справочной и информационной поддержкой Компании, а также Сервисными программами в течение всего срока действия Договора, и на условиях в соответствии с тарифом Медкарты;

4.1.2. Пользоваться всеми, предоставляемыми Компанией, а также партнерами Компании, скидками и специальными предложениями для Клиентов;

4.1.3. Сообщать Компании обо всех случаях непредставления справочной и информационной поддержки, а равно некорректного обращения Специалиста Компании с Клиентом;

4.1.4. Получать необходимую и достоверную информацию о Компании, об объеме предоставляемых ею услуг, а также иную информацию, связанную с исполнением Договора;

4.1.5. Осуществлять аудиозапись и/или публичное воспроизведение предоставляемой Компанией информации при соблюдении обязательного условия получения согласия Компании на это;

4.1.6. Отказаться от получения рекламы, распространяемой Компанией по сетям связи, направив в Компанию соответствующее письменное уведомление;

4.1.7. Получать корреспонденцию по каналам телефонной и электронной связи;

4.1.8. Обращаться в Департамент контроля качества по всем вопросам качества услуг, предоставляемых Компанией. Претензии и пожелания Клиента, связанные с качеством обслуживания, могут быть направлены следующими способами:

через форму обратной связи на сайте Компании www.etnamed.ru

по телефону: +7 (495) 151 87 75

по электронной почте: info@etnamed.ru

4.1.9. В любой момент изменить идентификационные данные посредством обращения в Компанию.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Ознакомиться с условиями Договора и объемом справочной и информационной поддержки соответствующих тарифов до приобретения Медкарты;

4.2.2. Предоставить полную и достоверную информацию, необходимую для активации Медкарты и для получения справочной и информационной поддержки;

4.2.3. Предпринять все необходимое и зависящее от него для обеспечения качественной телефонной связи в случае обращения в Компанию посредством телефонной связи;

4.2.4. Пользоваться справочной и информационной поддержкой в соответствии с условиями Договора;

4.2.5. При обращении в Компанию за предоставлением справочной и информационной поддержки (посредством телефонной связи, или электронной почты) формулировать свой запрос в форме, позволяющей однозначно определить суть вопроса;

4.2.6. Не использовать справочные и информационные продукты Компании в целях, противоречащих действующему законодательству РФ, а равно не совершать с их использованием действий, наносящих вред Компании и/или третьим лицам;

4.2.7. Не использовать информацию, полученную в Компании, в ущерб правам и законным интересам третьих лиц;

4.2.8. При обращении в Компанию не нарушать принятых в обществе норм морали и этики, не допускать грубости, проявлять корректность и уважительное отношение к Специалистам Компании при коммуникации с ними;

4.2.9. Пользоваться справочной и информационной поддержкой лично и в соответствии с условиями, перечисленными в главе III настоящего Договора;

4.2.10. Принимать оказанные услуги в порядке, предусмотренном Договором;

4.2.11. Не нарушать прав интеллектуальной собственности Компании и Специалистов;

4.2.12. Обеспечить недоступность третьих лиц к своим идентификационным данным;

4.2.13. Сообщить в любой доступной форме в Компанию в течение 3 (трех) рабочих дней о фактах утраты Медкарты, утраты конфиденциальности идентификационных данных или доступе к ним третьих лиц.

4.3. Компания имеет право:

4.3.1. Определять условия оказания справочной и информационной поддержки;

4.3.2. Привлекать для осуществления своей деятельности других юридических и/или физических лиц в соответствии с действующим законодательством;

4.3.3. Проверять представленную Клиентом информацию, а также выполнение Клиентом условий Договора, истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально;

4.3.4. Приостанавливать или досрочно прекращать действие Медкарты в случае нарушения Клиентом условий Договора, в частности обязательств, установленных п. 4.2. Договора, или положений законодательства; в этом случае Компания обязана уведомить Клиента посредством направления соответствующего уведомления в личный кабинет Клиента, а также на адрес электронной почты и в смс-сообщении на номер телефона, указанные Клиентом в

момент активации Медкарты о принятом решении о приостановлении либо досрочном прекращении действия Медкарты Клиента не позднее чем за 24 часа до момента приостановления либо досрочного прекращения действия Медкарты, с указанием причин принятого решения.

4.3.5. Приостанавливать оказание справочной и информационной поддержки на период проверки выполнения Клиентом условий Договора при обоснованном подозрении в нарушении Клиентом положений Договора;

4.3.6. Отказать полностью или частично Клиенту в предоставлении справочной и информационной поддержки в случаях:

- отказа Клиента сообщить идентификационную информацию при обращении в Компанию;
- нарушения Клиентом условий Договора;
- противоправных интересов Клиента, а равно в случаях, когда оказание справочной или информационной поддержки противоречит действующему законодательству, принятым в обществе нормам нравственности и морали;
- в иных случаях, установленных настоящими Правилами, в частности, при отсутствии возможности идентифицировать Клиента в Клиентской базе Компании по сообщаемым им данным, а также при отсутствии возможности по сообщаемому Клиентом запросу предоставить справочную и информационную поддержку Клиенту в рамках предусмотренного тарифа.

4.4. Компания обязана:

4.4.1. С момента активации Медкарты оказывать Клиенту справочную и информационную поддержку в соответствии с объемом обслуживания, предусмотренного Договором;

4.4.2. Принимать необходимые меры для защиты персональных данных Клиента, соблюдать требования обеспечения конфиденциальности сведений о Клиенте;

4.4.3. Консультировать Клиента по вопросам пользования Медкарты и предоставления документов, необходимых для получения справочной и информационной поддержки. В рамках предоставления услуг по телефонной линии обсуждение отдельных положений и содержания Правил оказания услуг в целом не предусмотрено.

V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН, УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

5.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение принятых на себя обязательств, Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Компания несет ответственность за качество оказанной справочной и информационной поддержки при условии, что представленные Клиентом на исследование документы являются надлежащими копиями и полностью отражают обстоятельства анализируемой ситуации, а сообщенная Компании информация соответствует действительности.

5.2. Стороны несут ответственность только за прямой доказанный ущерб, причиненный другой Стороне в ходе исполнения Договора. Косвенные убытки, а также упущенная выгода возмещению не подлежат.

5.3. Компания несет ответственность за неисполнение обязательств по Договору только при наличии ее вины и в сумме, пропорциональной периоду времени фактического неисполнения обязательств по Договору (по отношению к сроку действия Договора). Факт невозможности получения справочной и информационной поддержки должен быть Клиентом подтвержден документально.

5.4. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательства по Договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее их исполнение оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы (т.е. чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств), находящейся вне контроля Сторон и повлиявшей на невозможность исполнения обязательств. При чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера Компания, в соответствии с законодательством, вправе временно прекращать или ограничивать предоставление услуг Клиенту.

5.5. Все разногласия или споры между Компанией и Клиентом регулируются преимущественно посредством переговоров. Стороны обязаны соблюсти досудебный письменный претензионный порядок разрешения возникающих споров.

5.6. В случае, если спор между Компанией и Клиентом не будет урегулирован в досудебном порядке, то он должен разрешаться в суде по месту нахождения Компании.

VI. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В УСЛОВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Компания вправе в одностороннем порядке изменять условия Договора, а также его неотъемлемых частей, путем опубликования на сайте www.etnamed.ru новой редакции или внесенных изменений. Изменения вступают в силу с момента их опубликования. Клиент обязуется самостоятельно регулярно знакомиться с новой редакцией Договора и следовать его правилам и положениям.

6.2. Компания вправе самостоятельно устанавливать тарифы, стоимость Медкарты, а также определять иные условия предоставления справочной и информационной поддержки по Договору.

информационной поддержки телефонной линии

«Медконсьерж»

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ АБОНЕНТСКИХ УСЛУГ ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ ПО МЕДКАРТЕ «КЛАССИК»

Настоящее Приложение является неотъемлемой частью Абонентского договора на предоставление справочной и информационной поддержки телефонной линии Медконсьерж (далее Договор) и содержит положения, регулирующие отношения между Компанией и Клиентом.

I. АКТИВАЦИЯ МЕДКАРТЫ

1.1. Клиент получает право пользования справочной и информационной поддержкой Компании в соответствии с Договором с момента активации Медкарты.

1.2. Для того, чтобы активировать Медкарту, его Пользователю необходимо лично обратиться в Компанию по телефону 8 (800) 775 18 09 или +7 (495) 151 87 75; активация Медкарты третьими лицами не допускается.

1.3. При активации Медкарты Клиент обязан сообщить Специалисту следующие идентификационные данные:

- Номер Медкарты;
- Фамилию, имя и отчество;
- Число, месяц и год рождения;
- Адрес места жительства;
- Профессия;
- Адрес электронной почты;
- Контактный номер телефона;
- Кодовое слово (набор цифр и/или букв русского и/или латинского алфавита);
- Контрольный вопрос и ответ на него.

1.4. В случае непредставления сведений, необходимых для активации Медкарты, Компания оставляет за собой право отказать в их активации.

II. ВИДЫ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Вызов скорой помощи и экстренных служб - предоставление Специалистом Компании номеров служб скорой помощи и экстренного реагирования на территории РФ, а также оказание услуги вызова данных служб по просьбе Клиента Компании. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней;

2.2. Первичная on-line консультация (медицинский совет) по оказанию доврачебной помощи – это устная консультация по вопросам, требующим немедленного реагирования. Предоставляется круглосуточно, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента;

2.3. «Право пациента» \ «Медицинский координатор» - это дистанционные консультации по всем вопросам, связанным с правами Клиента и его несовершеннолетних детей по охране здоровья, обращениям в медицинские учреждения и организации, получением своевременной и квалифицированной медицинской помощи. При каждом обращении консультация предоставляется только по одной правовой проблеме Клиента. Устная консультация предоставляется исходя из сведений, сообщённых Клиентом при обращении в Компанию по телефону. В случае, если для предоставления устной консультации необходимо изучение документов, они должны быть направлены клиентом по запросу Компании через электронную почту и их объем не может быть более 10 листов

рукописного/машинописного текста формата А4. Специалист на основании полученной информации даёт правовую оценку и определяет способы разрешения ситуации в интересах Клиента исходя из представленных документов. В случае превышения установленного предела по объему представленных документов, услуга может быть оказана Клиенту при условии дополнительной оплаты. Стоимость работы определяется при этом в размере 80% от тарифа, действующего в Компании.

Предоставляется с 9:00 до 21:00 по местному времени, без выходных дней. По вопросам, требующим дополнительного изучения, ознакомления с ведомственными нормативными актами, Компания производит консультирование в течение 48 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента. При необходимости время предоставления услуги может быть увеличено по усмотрению Компании до 72 часов с момента регистрации соответствующего запроса Клиента.

Устная консультация первоначально не предполагает изучение документов клиента, подтверждающих его вопрос и/или ситуацию. Документы могут быть запрошены Компанией или предоставлены клиентом через электронную почту в случае запроса Специалиста Компании.

В рамках устной консультации «Право пациента» клиент вправе запросить предоставление услуг по бесплатной Сервисной программе:

- получение устного заключения специалиста «Медицинский координатор» о соблюдении лечащим врачом пациента требований законодательства РФ и отраслевых норм о получении данных о болезни пациента и назначении лечения.

Консультация не предполагает постановки диагноза клиенту, определения метода рекомендуемого лечения и прогнозирования развития болезни. Консультация направлена исключительно на информирование Клиента о его правах в области здравоохранения. Данный вид обслуживания может быть ограничен Специалистом по продолжительности его предоставления.

2.3.1. «Медицинский координатор» (второе врачебное мнение)- организация предоставления письменного заключения профильного, при наличии первичного заключения врача и при условии предоставления Клиентом информации, запрошенной Специалистом. Предоставляется в течение 4 суток с момента предоставления необходимых для анализа и исследования документов. Письменная консультация «Второе мнение» предоставляется при соблюдении следующих условий: - обстоятельства, по анализу которых запрашивается «второе мнение» возникли после активации Медкарты Клиентом; - Клиентом предоставлен полный перечень документов, затребованных Специалистом Компании. Письменная консультация «Второе мнение» (Россия) является Сервисной услугой по программе информационной поддержки и предоставляется Компанией бесплатно. Компания не имеет возможности повлиять на содержание и рекомендации, предоставленные в письменной консультации «Второе мнение» (Россия) врачом Клиенту и ответственности за них не несет.

2.4. Фармацевтическая справка - предоставление информации о запрошенном Клиентом лекарственном средстве, показаниях к применению и возможном побочном действии, способах применения и противопоказаниях, а также рекомендуемых условиях хранения. Предоставляется в соответствии с аннотацией к лекарственному средству. Предоставляется в отношении лекарственных средств, находящихся в обращении на территории Российской Федерации. Проведение информационного поиска, проверка препарата на наличие в списке забракованных или изъятых из обращения на территории России Услуга предоставляется при условии сообщения Специалисту компании данных, необходимых для проведения онлайн проверки. Также предоставление информации об аналогах лекарственных средств. Предоставляется устная консультация исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу или письменная консультация через электронную почту. Способ предоставления консультации выбирается Специалистом Компании;

III. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ АБОНЕНТСКОЙ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Информационная поддержка осуществляется Компанией по запросу Клиента.

3.2. Запрос должен быть сформулирован Клиентом от первого лица в форме, позволяющей однозначно определить суть запроса. Запрос должен относиться персонально к Клиенту.

3.3. Запрос Клиента не должен быть сформулирован в интересах других лиц или от их имени. Компания оставляет за собой право истребовать от Клиента документальное подтверждение того, что сформулированный им запрос имеет отношение к нему персонально.

3.4. В целях обеспечения конфиденциальности передаваемой информации, справочная и информационная поддержка осуществляется Компанией после прохождения процедуры идентификации Клиента в системе Компании.

При обращении в Компанию посредством телефонной связи Клиент обязан называть номер Медкарты и кодовое слово.

3.5. Все запросы должны быть сформулированы в ясной форме, позволяющей однозначно определить суть запроса, содержать информацию обо всех существенных обстоятельствах правоотношений, являющихся его предметом. В случае непредставления достаточных сведений для оказания услуг, Компания вправе запросить у Клиента дополнительные сведения и/или документы. Запрос, сформулированный в иной форме, нежели это предусмотрено настоящим пунктом, не допускается.

3.6. **Клиент обращается в Компанию устно, посредством телефонной связи**, по номеру +7 (495) 151 87 75 (для г. Москвы и Московской области) или 8-800-775-18-09 (для других регионов РФ).

IV. ОБЪЕМ АБОНЕНТСКОЙ СПРАВОЧНОЙ И ИНФОРМАЦИОННОЙ ПОДДЕРЖКИ

Наименование услуги	Территория действия	Кол-во обращений в год
<p>Вызов скорой помощи в экстренных случаях и экстренных служб <i>Содействует по оперативному вызову скорой и неотложной помощи, а также при необходимости, экстренных служб.</i></p>	<p>Территория II Российская Федерация, внутри пределов административных границ страны</p>	<p>Безлимитно</p>
<p>Первичная on-line консультация (медицинский совет) по оказанию доврачебной помощи <i>Содействует в организации комплекса мероприятий, направленных на восстановление или сохранение жизни и здоровья пострадавшего. Подготавливает Вас к визиту врача.</i></p>		<p>Безлимитно</p>
<p>Медицинский координатор <i>Анализирует имеющиеся медицинские документы и информацию от пациента. Помогает в выборе необходимого медицинского учреждения. Направляет к нужному специалисту. Организует и контролирует лечение /восстановления. Организует получение второго врачебного мнения.</i></p>		<p>3 консультации в год</p>
<p>Фармацевтическая справка <i>Предоставляет информацию об аналогах лекарственных средств. Предоставляет устную консультацию исходя из данных о составе лекарственного средства и наличии препаратов, схожих по составу. Предоставляет информацию об аналогах лекарственных средств. Проверяет на наличие препарата в списке забракованных или изъятых из обращения лекарств на территории России.</i></p>		<p>Безлимитно</p>
<p>Право пациента <i>Устная консультация по правом граждан на получение квалифицированной медицинской помощи. Устная консультация по защиты прав пациентов.</i></p>		<p>5 консультаций в го</p>