



Памятка по сервисным услугам в рамках программы «**Мир здоровья**»

Программа страхования от критических заболеваний обеспечит финансовой защитой на случай диагностирования серьезного заболевания

Приветствуем Вас и благодарим за выбор Росбанк Страхование. Для Вашего удобства в этой памятке мы разместили подробную информацию о доступных Вам сервисах в рамках программы страхования.

Услуга страхования предоставляется ООО «РБ Страхование Жизни», лицензия на осуществление страхования СЛ № 4079 (вид деятельности - добровольное личное страхование, за исключением добровольного страхования жизни) выдана Банком России бессрочно.

Адрес местонахождения: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д.34, этаж 2, ком. 58, тел.: +7 (495) 976-95-56. Режим работы офиса: пн—пт с 9:00 до 18:00 (МСК).

Доступные услуги

Услуги	БАЗОВАЯ (3 года)
Телемедицина	Круглосуточные безлимитные онлайн-консультации дежурного врача-терапевта по любым вопросам, связанным со здоровьем
Лекарственный навигатор	Безлимитно за период обслуживания
Профильный осмотр (англ. «Check-up»)	1 обследование в течение срока программы
Дополнительное обследование при выявленном новообразовании по итогам профильного осмотра	В пределах лимита 75 000 рублей

Услуги доступны по истечении 14 дней с даты заключения Договора.

Доступное для обращений время

- круглосуточно

Способ обращения

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 68 32)



Правила обращения за услугами и описание услуг

Телемедицина

Описание услуги

- консультации по состоянию и профилактике здоровья, а также оказанию медицинской помощи при легких заболеваниях или недомогании (под легкими заболеваниями и недомоганиями понимаются состояния здоровья Клиента или симптомы которых свидетельствуют об ухудшении состояния здоровья, но не требуют оказания экстренной медицинской помощи) в случаях, не требующих очного осмотра;
- консультации по назначенному лечению и необходимым дополнительным обследованиям;
- оценку результатов обследования и уточнение диагноза;
- консультации по подготовке к обследованию;
- консультации по медикаментам и особенностям приёма препарата без назначения;
- помощь в выборе узкопрофильного специалиста по симптомам и жалобам;
- подготовку заключения, носящего рекомендательный характер для Клиента.

Клиенту предоставляются медицинские консультации по всем вышеобозначенным вопросам, за исключением:

- вопросов, по которым Врач не может сформировать свое профессиональное мнение ввиду технической невозможности произвести осмотр и иные манипуляции с Клиентом дистанционным способом;
- вопросов, для которых необходимо получение дополнительной информации (результатов осмотров, анализов и пр.) при ее отсутствии.

Правила организации оказания Услуги

Оказание Услуги доступно Клиенту в отношении собственного состояния здоровья.

Перечень Врачей, которыми может быть оказана Услуга: терапевт.

Клиент во время проведения консультации предоставляет Врачу информацию о диагнозах Клиента, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, пересылает Врачу фото/скан-копии необходимых медицинских документов через Личный кабинет.

По результатам телемедицинской консультации Врачом составляется письменная рекомендация (заключение) для Клиента, которая размещается и хранится в Личном кабинете Клиента. Заключение Врача носит рекомендательный характер и не заменяет очную консультацию, целью заключения не является постановка диагноза, назначение обследования и лечения.

Доступное для обращений время

- круглосуточно

Способ обращения

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 68 32)



Лекарственный навигатор

Описание услуги

- анализ назначенного препарата на предмет действующих веществ;
- помощь в подборе медицинских препаратов с аналогичными действующими веществами (препаратов-синонимов) по более низкой цене или в случае отсутствия назначенного препарата в аптеках в момент обращения Клиента за Услугой;
- консультирование о формах выпуска лекарственных препаратов, способах их применения, рекомендуемых условия хранения, показаниях и противопоказаниях к применению, а также побочных действиях препарата;
- проверку наличия лекарственного препарата в списке забракованных;
- поиск необходимых Клиенту аптечных товаров, проверку их наличия в ближайших аптеках, бронирование, организацию доставки в ближайший к Клиенту пункт выдачи (при доступности сервиса по месту присутствия Клиента);
- информирование о доступности и предоставление (при наличии) скидок на аптечные товары в аптеках, отвечающих запросу Клиента.

Правила организации оказания Услуги

- все расходы, связанные с непосредственным приобретением аптечных товаров и их доставкой, оплачиваются Клиентом самостоятельно и не включены в Программу;
- при организации Услуги Сервисная организация/Страховщик не несут ответственность за качество и возможность приобретения Клиентом аптечных товаров. У Клиента должны быть в наличии все документы, необходимые для приобретения аптечного товара.

Доступное для обращений время

- круглосуточно

Способ обращения

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 68 32)



Профильный осмотр (англ. «Check-up»)

Описание услуги

Услуга включает проведение одного Профильного осмотра, предусмотренного Программой, включая:

- Лабораторную (включая забор крови и/или другого биоматериала), инструментальную диагностику, а также прием и консультации врачей Сервисной Организации с учетом возраста и пола Клиента:

Профиль	Лабораторное исследование	Инструментальная диагностика	Врач узкой специализации
Женщины до 45 лет	<ul style="list-style-type: none"> Общий анализ крови (Complete Blood Count, CBC)+ лейкоцитарная формула+ СОЭ Цитологическое исследование соскоба шейки матки методом жидкостной цитологии (PAP Smear) Вирус папилломы человека высокого канцерогенного риска (Human Papillomavirus, HPV) с определением типа вируса (16, 18, 31, 33, 35, 39, 45, 51, 52, 56, 58, 59) кач. определение ДНК (урогенитальные соскобы) Анализ кала на скрытую кровь 	<ul style="list-style-type: none"> УЗИ малого таза УЗИ молочных желез Рентгенография легких в 2 проекциях Дерматоскопия 	<ul style="list-style-type: none"> Дерматолог Гинеколог Итоговая консультация врача-онколога
Женщины после 45 лет	<ul style="list-style-type: none"> Общий анализ крови (Complete Blood Count, CBC)+ лейкоцитарная формула+ СОЭ Цитологическое исследование соскоба шейки матки методом жидкостной цитологии (PAP Smear) Вирус папилломы человека высокого канцерогенного риска (Human Papillomavirus, HPV) с определением типа вируса (16, 18, 31, 33, 35, 39, 45, 51, 52, 56, 58, 59) кач. определение ДНК (урогенитальные соскобы) Анализ кала на скрытую кровь 	<ul style="list-style-type: none"> УЗИ малого таза Маммография цифровая Рентгенография легких в 2 проекциях Дерматоскопия 	<ul style="list-style-type: none"> Дерматолог Гинеколог Итоговая консультация врача-онколога
Мужчины до 45 лет	<ul style="list-style-type: none"> Общий анализ крови (Complete Blood Count, CBC)+ лейкоцитарная формула+ СОЭ ПСА общий ПСА свободный Анализ кала на скрытую кровь 	<ul style="list-style-type: none"> Трансректальное УЗИ простаты с доплерографией кровотока Рентгенография легких в 2 проекциях Дерматоскопия 	<ul style="list-style-type: none"> Дерматолог Уролог-андролог Итоговая консультация врача-онколога
Мужчины после 45 лет	<ul style="list-style-type: none"> Общий анализ крови (Complete Blood Count, CBC)+ лейкоцитарная формула+ СОЭ ПСА общий ПСА свободный Анализ кала на скрытую кровь 	<ul style="list-style-type: none"> Трансректальное УЗИ простаты с доплерографией кровотока Рентгенография легких в 2 проекциях Дерматоскопия 	<ul style="list-style-type: none"> Дерматолог Уролог-андролог Итоговая консультация врача-онколога

- Подготовку врачом Сервисной Организации итогового развернутого заключения по результатам Профильного осмотра с индивидуальными рекомендациями, перечнем назначений по лечению выявленных заболеваний и/или симптомов с дальнейшим назначением дополнительных обследований/консультаций при их необходимости.

Дополнительное обследование при выявленном новообразовании по итогам профильного осмотра

Описание услуги

Услуга включает проведение дополнительного обследования, назначенного врачом Сервисной Организации по итогам Профильного осмотра, включая:

1. Лабораторную (включая забор крови и/или другого биоматериала), инструментальную диагностику, а также прием и консультации врачей Сервисной Организации на общую сумму 75 000 рублей. Объем услуги определяется исходя из заключения врача, полученного по итогам консультации в составе Профильного осмотра.
2. Заключение врача по итогам пройденного обследования.

Правила организации оказания Услуг «Профильного осмотра» и «Дополнительное обследование»

Услуга предоставляется в клиниках, с которыми у Сервисной организации заключен договор. В случае отсутствия клиники в городе проживания Клиента Профильный осмотр/ Дополнительное обследование могут быть организованы в другом ближайшем городе, где у Сервисной организации имеются договоры.

Все затраты на поездку к месту проведения Профильного осмотра / Дополнительного обследования оплачиваются Клиентом самостоятельно.

Обязательное условие предоставления Услуги — предоставление письменного информированного добровольного согласия на виды медицинских вмешательств, включенные в перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи (в отношении сбора, хранения и обработки данных, включая передачу третьим лицам). Согласие предоставляется перед непосредственным оказанием Услуги Клиенту.

Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются при наступлении одного из следующих случаев:

- Клиент отказался от назначенного времени/места оказания Услуги менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени во второй раз;
- Клиент отсутствует в согласованное время по адресу, определенному в качестве места оказания Услуги (время и место оказания Услуги согласовываются и фиксируются в момент обращения Клиента за Услугой);
- Клиент отказался от предоставления письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе медицинских;
- Клиент в момент оказания Услуги находится в состоянии алкогольного, токсического и/или наркотического опьянения.

Доступное для обращений время

- круглосуточно

Способ обращения

- приложение
- колл-центр (+ 7 800 777 68 32)



Особенности предоставления услуг

Клиент имеет право отказаться от назначенного времени консультации, в том числе изменить дату прохождения Профильного осмотра/ Дополнительного обследования, менее чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенного времени оказания Услуги не более 1 (одного) раза. Количество отказов Клиента от назначенных консультаций более чем за 24 (двадцать четыре) часа до назначенной консультации не ограничено.

Для предоставления более полной рекомендации Сервисная организация может запросить у Клиента всю информацию/документацию, имеющую отношение к сути запроса Клиента на оказание Услуги, в таком случае документация может быть предоставлена Клиентом посредством Личного кабинета Клиента.

Услуга считается оказанной в полном объеме и никакие претензии Клиента относительно оказания Услуги не принимаются, если Клиент не ответит на звонок Специалиста/Врача либо телефон Клиента будет выключен/находиться вне зоны действия сети в назначенное время проведения консультации.

Консультации носят исключительно рекомендательный характер и не являются обязательным руководством к действию при решении вопроса Клиента, а также не являются официальным заключением.

Для обращения за Услугой Клиенту необходимо использовать Оборудование, которое должно соответствовать требованиям указанным ниже.

Клиент самостоятельно отвечает за соответствие используемого им Оборудования. Сервисная организация/ Страховщик не несут ответственности за невозможность получения Клиентом услуг из-за неисправности/несоответствия Оборудования.

Вход в Личный кабинет и использование его функционала осуществляется Клиентом с устройств, где есть неограниченный доступ к Интернету и нет блокировки доступа к соединениям. В случае нарушения Клиентом указанных условий, Сервисная организация/ Страховщик не несут ответственность за невозможность входа / невозможность использования/некорректную работу Личного кабинета.

Технические требования

Порядок регистрации в личном кабинете

Самостоятельно установите приложение BestDoctor

- Скачайте приложение BestDoctor Apple Store Google Play
- Укажите что у вас нет ДМС от BestDoctor
- Введите свой номер мобильного телефона
- После того как вы укажете номер, вам придет смс с кодом
- После ввода смс кода вы попадете в свой личный кабинет с доступными для вас услугами



С помощью оператора по телефону горячей линии + 7 800 777 68 32

1. При себе иметь номер сертификата;
2. Оператор колл-центра задаст все необходимые вопросы зарегистрирует Клиента в программе.

Чат с помощником 24/7

1. Зайти в приложение в раздел «Чат»;
2. Помощник поможет в решении вопросов.