



ДМС

информация для застрахованных

КОНТАКТЫ

В любой непонятной ситуации
мы всегда на связи с вами



ИНФО

Кратко
и по делу



ОБРАЩЕНИЕ

О том, как
получить помощь



ОПЦИИ

От
телемедицины
до ВЗР



СЕРВИС

Что делает его
комфортным



О MEDSWISS

Эксклюзивно для клиентов
PECO



FAQ





**СЛУЖБА
ВРАЧЕЙ-
КУРАТОРОВ**



8 (495) 956-11-66



doctor@reso.ru



пн вт ср чт пт сб вс

9:30 – 18



ЦМП 24/7 PECO

Диспетчерская служба



8 (495) 956-11-66

8 (495) 730-30-00

доб. 1 – скорая помощь

доб. 2 – вызов врача на дом

доб. 3 – MedSwiss



doctor@reso.ru



пн вт ср чт пт сб вс

0 – 24



**АДМИНИСТРАТО
РТолмачева
(Скребнева)
Анастасия
Владимировна**

8 (495) 730-30-00

(доб. 59-04)



skrav@reso.ru



пн вт ср чт пт сб вс

9:30 – 18

02 × ИНФО – СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

РЕСО-ГАРАНТИЯ

организует помощь при наступлении страхового случая, принимая все затраты на себя

Ниже – о том, что является страховым случаем, а что – нет. Подробнее – в Информационном буклете (далее – Буклет)



СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

- ✓ Острое заболевание или состояние, недомогание высокая температура, сильный кашель, острые боли, нарушения зрения или слуха, появление других симптомов, которых не было ранее
- ✓ Обострение хронического заболевания ухудшение здоровья по ранее
- ✓ Травмы
- ✓ Отравления
- ✓ Ожоги
- ✓ Обморожения

НЕСТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ

- Услуги из перечня исключений
- Услуги, не назначенных врачом или выполняемых по желанию
- Если застрахованным не выполнялись предписания лечащего врача или нарушался больничный режим
- Услуги по уже имеющимся хроническим заболеваниям вне обострения
- Обращения в клиники не из программы и не согласованных с PECO



ПОЛИС

что там?
ФИО, дата рождения,
срок страхования, наши
телефоны
вид
пластиковая карта
электронный

Полис – подтверждение
факта страхования
Электронный полис
принимается наравне с
пластиковой карточкой

Подробнее об условиях
получения медицинской
помощи и правила
страхования

БУКЛЕТ

что там?
условия получения
медицинской помощи
вид
бумажный
электронный

ПАМЯТКА

что там?
перечень рисков и
клиник, контакты
администратора
договора
вид
бумажный
электронный

Клиники с контактными
данными удобно
отсортированы
по рискам

Выдается, если это
предусмотрено договором
Разрешен для оформления
виз

ВЗР

опционально
что там?
полис ДМС для поездок
за границу
вид
бумажный
электронный

[Подробнее](#)



Гарантийное письмо – гарантия оплаты медицинских услуг в клинику.
Оно необходимо при обращениях к специалисту или при обследованиях

Срок действия такого письма – до одного месяца

ВЫ

Звоните
в ЦМП 24/7 PECO
и записываетесь к
специалисту

МЫ

Формируем
гарантийное письмо
и направляем его в
клинику

ЧТО ЕЩЕ

Вы можете
отслеживать
получение письма
клиникой в
Личном кабинете и
приложении





При состоянии здоровья, требующего срочного оказания помощи в стационаре

При каких условиях?

В клинику из страховой программы или, в исключительных случаях, в ближайшую клинику по ОМС

Куда?

Вызов по телефонам ЦМП 24/7 или 03
Оплачиваются услуги, оказанные только по непосредственной причине госпитализации

Дополнительно

При госпитализации в клинику по ОМС, организуется перевод в клинику по ДМС, если нет противопоказаний

Не требуется догоспитальное обследование

03 × КАК ПОЛУЧИТЬ ПОМОЩЬ

Запись в клинику

по телефону Центра Медицинской Поддержки (ЦМП) при первом обращении:

первое обращение

по телефону Центра Медицинской Поддержки (ЦМП) и в спеццентры (по направлению):

спеццентры

по направлению

через регистратуру клиники:

через регистратуру

Позвоните в ЦМП 24/7 PECO

перейти к контактам



Позвоните в регистратуру клиники

Сообщите ФИО, контактный телефон и номер полиса

Назовите ФИО и номер страхового полиса

Назовите причину обращения (например, симптомы), специальность врача, дату и время приема

Вас запишут согласно режиму работы клиники

Мы направим в клинику гарантийное письмо и данные для записи через регистратуру

Далее запись осуществляется через регистратуру клиники

Каждое обращение осуществляется через ЦМП

Для обращения в спеццентр необходимо направление врача

03 × КАК ПОЛУЧИТЬ ПОМОЩЬ

заявка на сайте email мобильное приложение

Вы можете получить медицинскую помощь через интернет по следующей схеме:

Оставьте заявку на прием к врачу, просто заполнив форму на сайте

перейти к форме



Напишите на doctor@reso.ru, указав номер полиса, ФИО, клинику, специалиста, повод и дату обращения, а также контактные данные

Запишитесь на прием через мобильное приложение RESO Mobile

Подробнее





Телемедицинские консультации

новый сервис для получения консультаций врачей
24/7 через личный кабинет PECO



экстренно

планово

Врачи-терапевты и педиатры клиники MedSwiss
проконсультируют по медицинским вопросам

планово

Консультации узкопрофильных специалистов:
невролог, кардиолог, эндокринолог, уролог, гинеколог,
ЛОР, аллерголог-иммунолог, гастроэнтеролог, дерматолог
и хирург-ортопед

планово

Консультации психолога для взрослых
до 3 консультаций в течение договора

04 × ОПЦИИ – ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

Быстрая обратная связь
по неотложным вопросам

Сокращение визитов в клинику
вплоть до одного

Получение направлений
без визита в клинику

Дистанционные
консультации по
результатам исследований

Чат со специалистом
с возможностью приложить документы

Документация
врач выдает на приеме

Единая электронная медкарта
по очным и заочным
консультациям

Дистанционно
Медицинское заключение
после консультации
доступно в личном кабинете

Альтернативное мнение врача
одной из лучших клиник Москвы

В клинике
Больничные листы
Справки
Рецепты

Связь с врачом
из любой точки мира

04 × ОПЦИИ – ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ

1

Войдите в личный кабинет dms.reso.ru

вход в ЛК

2

Нажмите Телеконсультации: вы можете заказать новую или посмотреть предыдущие

3

Нажмите Новая консультация, выберите специальность врача

4

Выберите специалиста из списка с информацией о рабочем стаже и образовании, дату и время консультации

5

Телеконсультация назначена.
После консультации Вам будет доступно медицинское заключение в личном кабинете и амбулаторной карте MedSwiss



В чате с врачом
есть возможность
прикрепления
результатов анализов
или исследований
по кнопке
Добавить
документы



Войти в личный
кабинет можно через
сайт Госуслуг: для
этого необходимо
выбрать Вход через
ЕСИА

04 × ОПЦИИ – ВТОРОЕ МЕДИЦИНСКОЕ МНЕНИЕ

Второе медицинское мнение – опция, по которой вы можете получить альтернативное медицинское мнение по тяжелому заболеванию или травме у лучших отечественных и зарубежных экспертов

1

Отправьте заявку на адрес электронной почты so@reso.ru, приложив имеющиеся медицинские документы по заболеванию или травме

2

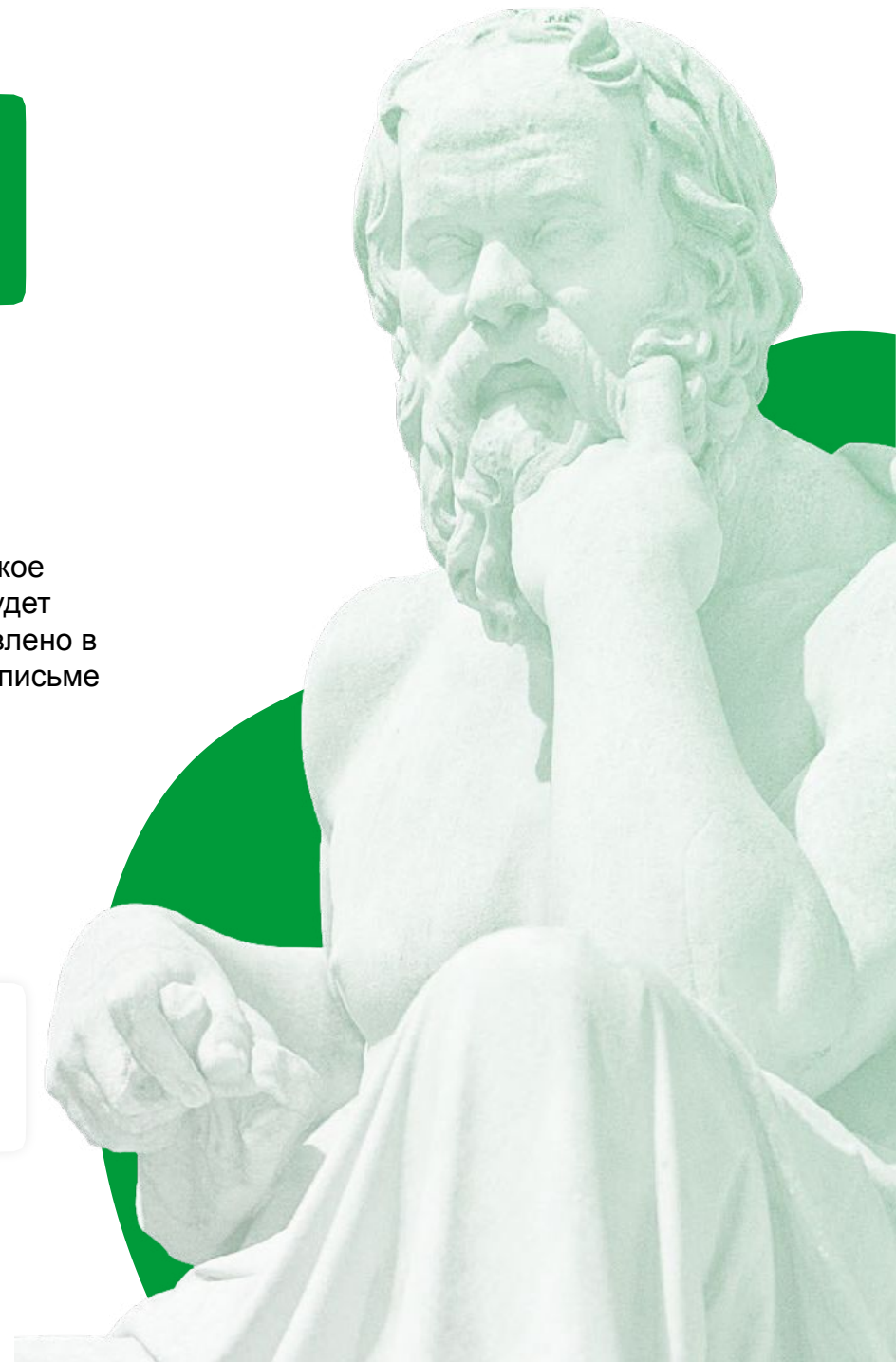
В течение одного рабочего дня с Вами свяжется наш специалист для уточнения деталей и запуска дела в работу

3

Второе медицинское мнение будет предоставлено в ответном письме

Услуга не лимитирована по количеству заболеваний и травм

Услуга предоставляется однократно по одному заболеванию



Полис ВЗР – экстренная помощь в поездках за границу

[правила ВЗР](#)

[ознакомьтесь с условиями](#)

Есть ли у Вас
полис ВЗР?

не знаю



Если у
работодателя есть
данные Вашего
загранпаспорта, то полис ВЗР
есть: ищите его в ЛК

нет

Вы пользуетесь
компьютером или
смартфоном?

нет



Свяжитесь с
администратором договора

да

1. Войдите в ЛК с компьютера или мобильного приложения
2. Список полисов → Заявка на туристический полис
3. Заполните заявку
4. Полис оформлен, можете пользоваться

05 × СЕРВИС – ЭЛЕКТРОННЫЙ ПОЛИС

HR

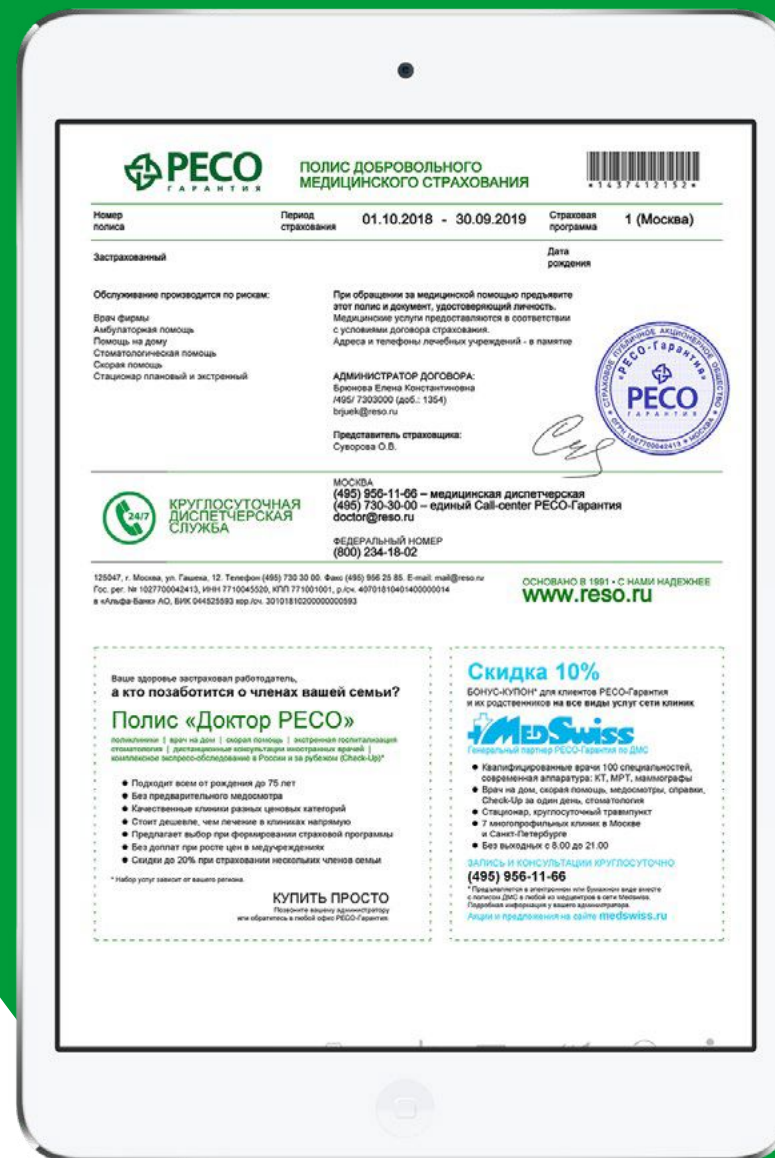
Мы предоставляем специальный интерфейс для HR, который позволяет распечатать полисы ДМС и ВЗР каждого сотрудника. Текст полиса может быть скорректирован под потребности клиента.



Вы получите полис ДМС по электронной почте, указанной в договоре.



Полис со всеми приложениями будет всегда под рукой в электронной почте.



05 × СЕРВИС – ЛК: МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



Полис на экране: ваш и ваших родственников



Список клиник с геолокацией



Запись на прием



Доступ к гарантийным письмам



Экстренная связь 24/7



История и оценка обращений в клиники



Оплата полисов и франшизы



Оформление бонусного полиса ВЗР

[подробнее](#)





Телемедицинские
консультации



Полис на экране: ваш
и ваших родственников



Список клиник
с контактами

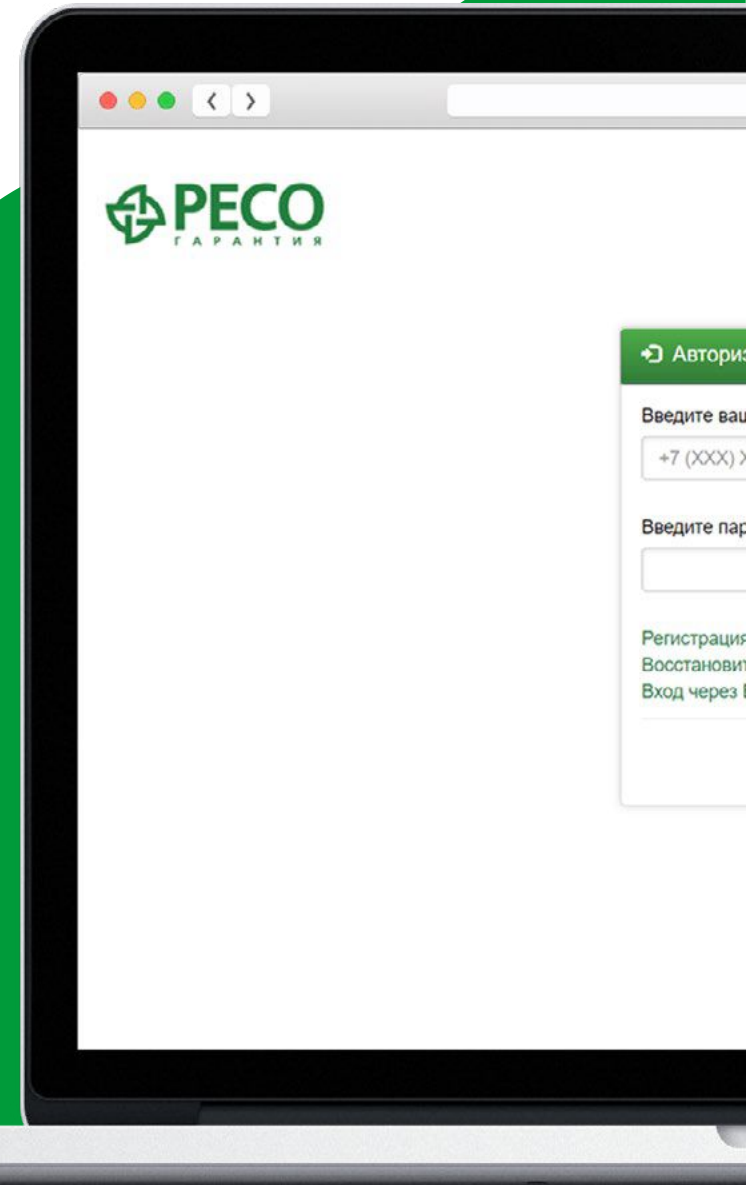


Доступ к гарантийным
письмам



Оформление бонусного
полиса ВЗР

перейти



В мобильном приложении есть опция Оценка обращения в клиники, с помощью которой Вы можете:

Подтвердить, что посещение состоялось

Посмотреть подробности: дату, клинику, вид помощи, специалиста и т.д.

Оценить визит к врачу и работу специалистов PECO

Перейдите в раздел Мои полисы

Выберите полис ДМС

Информация о посещениях в разделе Список обращений



МОСКВА

МО

СПБ



**ЗАМОСКВОРЕЧЬ
Е**

М.
Толмачевский
пер., 8
м.
Третьяковская



[сайт клиники](#)



ЛЕНИВКА

Ленивка, 4/8

м. Кропоткинская



[сайт клиники](#)



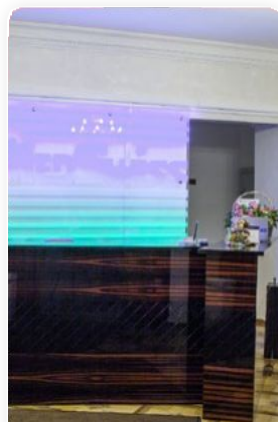
НИКИТСКИЙ

Леонтьевский
пер., 1

м. Пушкинская



[сайт клиники](#)



**ЕРМОЛАЕВСКИ
Й**

Ермолаевский
пер., 22/26

м. Маяковская



[сайт клиники](#)



НАГОРНАЯ

Нагорный пр-д,
6

м. Нагатинская



[сайт клиники](#)



ЖУКОВКА

Рублево-
Успенское шоссе,
123Б



[сайт клиники](#)



ГАККЕЛЕВСКАЯ

Гаккелевская,
21А

м. Старая деревня



[сайт клиники](#)



ОТКРЫТИЕ В 2020

Гашека, 12
м. Маяковская



ОТКРЫТИЕ В 2020

Московский пр-т, 119
м. Московские
ворота

06 × O MEDSWISS – ПРЕИМУЩЕСТВА



ТОП-10

Крупнейших медицинских центров по версии Форбс



16 ЛЕТ

Возвращаем здоровье нашим пациентам



БЕЗ ВЫХОДНЫХ

С 8 до 21 каждый день



ЛЕГКАЯ ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ

ЦМП 24/7, приложение, сайт, email, SMS-уведомления



600 ВРАЧЕЙ

133 кандидата наук, 17 докторов наук, 9 профессоров и академик



КТ, МРТ

Проведение исследований людям до 120 кг



ЭЛЕКТРОННАЯ ИСТОРИЯ БОЛЕЗНИ

Единая для всей сети клиник



СКИДКИ

Для застрахованных



06 × О MEDSWISS – ВИДЫ ПОМОЩИ



АМБУЛАТОРНАЯ ПОМОЩЬ

В штате врачи более чем 50 специальностей



ТРАВМАТОЛОГИЯ

В Москве 24/7 и в Санкт-Петербурге



ПОМОЩЬ НА ДОМУ



СТОМАТОЛОГИЯ

Все виды услуг, в том числе клиника [«Добрый доктор»](#)



СКОРАЯ ПОМОЩЬ 24/7

12 подстанций, 35 машин в Москве, области и Санкт-Петербурге



СТАЦИОНАР

Палаты премиум, терапия и хирургия для взрослых



ВЕДЕНИЕ БЕРЕМЕННОСТИ



ПЕДИАТРИЯ

В том числе диспансеризация за 1 день



ЛАБОРАТОРИЯ





ОЛЬГА АЛЮТДИНА

акушер-гинеколог
опыт работы 27 лет
д.м.н., профессор,
руководитель акушеро-
гинекологической службы



ИРИНА УЛАНОВА

терапевт
опыт работы 35 лет
к.м.н., заместитель гендиректора по
лечебной работе



ИЯ НИНИДЗЕ

терапевт
опыт работы 26 лет
к.м.н., заведующая VIP
отделением



МАРК МОСКВИН

уролог-андролог
опыт работы 49 лет
заслуженный врач РФ,
автор более 20 публикаций



АЛЛА ПОЛИЩУК

педиатр
опыт работы 26 лет
23 научных публикации
и один патент

Посетите сайт
medswiss.ru и запишитесь к
любому врачу

[все врачи](#)

[запись на прием](#)

Помощь в другом городе

Обращение в клинику вне программы Плановая операция

Как связаться с врачом-куратором

Острая зубная боль ночью, в выходные или праздники

Спорная ситуация в клинике

У Вас требуют оплату услуг

В клинике нет нужной услуги

Отказались предоставлять услугу в клинике

Не устроил ответ ЦМП 24/7

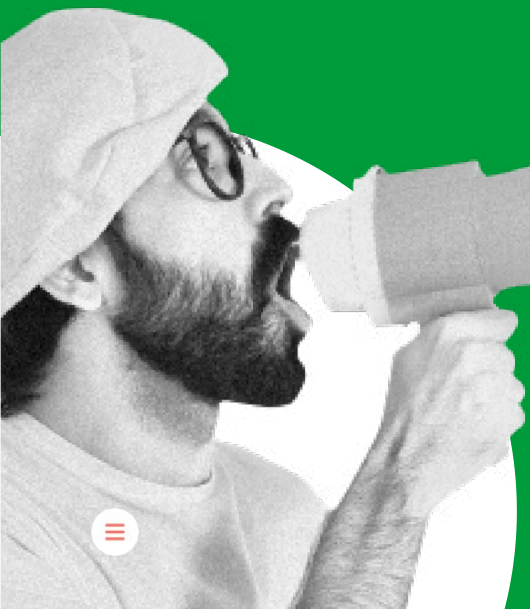
Потеря полиса Обращение

в клинику без показаний

Изменение ФИО или адреса

Резкое ухудшение самочувствия

Конфиденциальность данных



ЧТО ДЕЛАТЬ?



07 ×

FAQ

ПОМОЩЬ В ДРУГОМ ГОРОДЕ

Если вы находитесь в другом городе РФ, может быть оказана экстренная медицинская помощь. Обратитесь в ЦМП 24/7.

ОБРАЩЕНИЕ В КЛИНИКУ ВНЕ ПРОГРАММЫ

Возможно, если в клиниках из программы не оказываются рекомендованные врачом медицинские услуги. Это необходимо согласовать с PECO, после чего будет организована и оплачена необходимая услуга (кроме помощи на дому).

КАК СВЯЗАТЬСЯ С ВРАЧОМ-КУРАТОРОМ

Помимо телефона и адреса email, указанных тут, вы можете написать письмо на medpult@reso.ru с указанием ФИО и номера полиса, изложив суть проблемы.

СПОРНАЯ СИТУАЦИЯ В КЛИНИКЕ

Например, вас не могут найти в списках прикрепленных – незамедлительно обращайтесь в ЦМП 24/7.

У ВАС ТРЕБУЮТ ОПЛАТУ УСЛУГ

Если эта услуга включена в программу и имеется страховой случай, то вам платить не нужно: в таком случае PECO берет оплату на себя.

В КЛИНИКЕ НЕТ НУЖНОЙ УСЛУГИ

PECO подберет для вас равноценную клинику, где эта услуга может быть оказана.

ОТКАЗАЛИСЬ ПРЕДОСТАВЛЯТЬ УСЛУГУ В КЛИНИКЕ

Если врач отказывается оказывать услугу из программы, то незамедлительно обращайтесь в ЦМП 24/7.

НЕ УСТРОИЛ ОТВЕТ ЦМП 24/7

Свяжитесь с врачом-куратором или старшим по смене ЦМП 24/7 – это более опытные сотрудники, которые обязаны связываться с руководством в сложных ситуациях.

ПОТЕРЯ ПОЛИСА

Обратитесь к администратору договора: для выпуска дубликата напишите ему по адресу электронной почты.

СТРАХОВОЙ СЛУЧАЙ ЗА ГОРОДОМ

Скорая помощь (СМП) и помощь на дому (ПНД) оказывается в территориальных границах указанных в Памятке.

Вызов в Москве и Санкт-Петербурге по телефонам ЦМП 24/7.

В других регионах России, при наличии коммерческих служб СМП и ПНД в населенном пункте, преимущественно по телефонам клиник, указанных в Памятке.

Если в населенном пункте нет клиник, оказывающих услуги по ДМС, обращайтесь в ближайшую клинику по полису ОМС.

Телефон экстренных служб – 112.



FAQ**ОБРАЩЕНИЕ В КЛИНИКУ БЕЗ МЕДИЦИНСКИХ ПОКАЗАНИЙ**

Получение медицинских услуг по вашему желанию или не назначенных врачом, не признается страховым случаем и не оплачивается РЕСО. Исключение: профосмотры, диспансеризации и Check-up, если это включено в программу.

ИЗМЕНЕНИЕ ФИО ИЛИ АДРЕСА

Поставьте в известность администратора договора, для корректировки ваших данных.

РЕЗКОЕ УХУДШЕНИЕ САМОЧУВСТВИЯ

Вы можете круглосуточно обращаться в ЦМП 24/7 по любым вопросам здоровья.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

Письменное согласие на обработку персональных данных
РЕСО осуществляет обработку персональных данных, связанных с состоянием их здоровья. К обработке относятся в т.ч.: получение счетов из лечебных учреждений и их оплата, возможность проведения медицинской экспертизы медицинских карт застрахованных для проверки соблюдения условий договора ДМС лечебным учреждением, возможность доступа к медицинской документации для ответа на жалобы и т.п. В соответствии с Федеральным Законом «О персональных данных» для обработки

специальных персональных данных РЕСО обязано иметь согласие Застрахованного на обработку его персональных данных.

Лечебные учреждения, входящие в страховую программу, в тех же целях могут предложить подписать Согласие на обработку его персональных данных, в т.ч. в пользу представителей Страховщика.

Отказ от предоставления данных

В таком случае РЕСО не сможет законно осуществлять деятельность по оказанию услуг в рамках договора ДМС в отношении такого Застрахованного. Таким образом он не может быть застрахован по договору добровольного медицинского страхования.

Отзыв согласия на обработку персональных данных

В таком случае РЕСО не сможет законно осуществлять деятельность по оказанию услуг в рамках договора ДМС в отношении такого Застрахованного. Таким образом действие договора страхования в отношении такого лица прекращается.

Претензии и жалобы

В случае неудовлетворенности оказанной медицинской помощью, для предъявления устной жалобы или претензии можно обратиться в ЦМП 24/7. Застрахованный также может задать письменный вопрос или оставить письменную жалобу, направив ее администратору договора или ЦМП 24/7. Сроки предоставления ответов зависят от сроков ответов лечебных учреждений по поводу обращения.

В отсутствие необходимости направлять запрос в лечебное учреждение для разъяснений по претензии, ответ будет направлен Застрахованному в течение 15 рабочих дней.