

ПРАВИЛА ПРИЕМА КЛИЕНТОВ

в Фонде «Свет в руках»

1. Фонд «Свет в руках» оказывает безвозмездную психологическую помощь родителям, столкнувшимся с перинатальной утратой: потерей ребенка во время беременности, при родах или в первые дни жизни.

2. Психологическая помощь Фонда, не связанная с перинатальной утратой или превышающая предлагаемый объем бесплатной помощи оказывается специалистами на платной основе с предварительным заключением договора* (см. Приложение 1).

3. При работе с клиентом ему могут быть предоставлены следующие виды и объемы психологической помощи:

- 5 часов консультативной помощи (индивидуальных и/ли семейных консультации, сопровождающих консультаций по WhatsApp или электронной почте);

- 1 консультация психиатра;

- группа поддержки;

- семинары и тренинги.

4. Форму, вид, средства, методы и объем психологической помощи определяет и рекомендует психолог в соответствии с состоянием клиента, его местоположением и индивидуальной спецификой его психологической проблемы.

5. Запись на консультацию психолога происходит любым удобным для клиента способом: по телефону, электронной почте, через группу в Вконтакте или Фейсбуке, директ в аккаунт фонда в Инстаграмм

6. Запись на группу поддержки осуществляется через сайт. Для этого нужно зайти в раздел «Родителям» и отметить пункт «Запись в группу поддержки», выбрать город своего проживания, заполнить регистрационную форму. После этого, клиенту будет отправлена анкета, которую необходимо заполнить и отправить обратным письмом. После получения заполненной анкеты мы отправим Вам приглашение с дальнейшими шагами.

7. Не допускается индивидуальное консультирование одновременно у нескольких психологов Фонда.

8. Прием клиентов осуществляется строго в соответствии с записью согласно графику работы специалиста. Очная или Skype-консультация со специалистом длится до 60 минут.

9. Запись на прием производится только по личному обращению клиента или его законного представителя.

10. При первом посещении Фонда клиент указывает свои персональные данные, знакомится с **информированным согласием** и подписывает его, заполняет **анкету клиента**.

В случае изменения персональных данных, клиент должен сообщить об этом.

11. В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» любые сведения о физическом лице называются персональными и могут собираться и храниться организацией только при наличии его письменного согласия (в случае обращения с ребенком - согласия на ребенка), которое подтверждается: указанием названия документа, удостоверяющего личность, его серии и номера, кем и когда он выдан. Обратная отправка заполненной анкеты подтверждает согласие клиента на обработку персональных данных.

12. В случае отказа от предоставления своих и/или ребенка (в случае его обращения) персональных данных, а также при отказе дать согласие на обработку этих персональных данных, в приеме клиенту будет отказано.

13. Фонд гарантирует конфиденциальность персональных данных клиента и информации, полученной в процессе оказания психологической помощи.

14. Клиент, записанный на прием, обязан подтвердить или отменить свой приход в Фонд любым доступным способом не позднее, чем за 24 часа до назначенной встречи. В случае неявки клиента без предварительного предупреждения Фонд оставляет за собой право засчитать консультацию

полученной. Дата и время следующего приема согласовываются с ведущим клиента психологом или администратором Фонда.

15. В случае неявки клиента на прием к специалисту дважды без предварительной (за 24 часа) отмены приема, клиент может быть досрочно переведен в режим сопровождения по WhatsApp или электронной почте.

16. Клиенту, опоздавшему на прием, может быть предложено использовать остаток отведенного для консультации времени.

17. В связи с чрезвычайной ситуацией клиент может обратиться за экстренной помощью по телефону горячей линии 8-800-511-04-80.

18. Замена ведущего психолога возможна по просьбе клиента или решению администрации Фонда и осуществляется в следующих случаях:

- прекращение трудовой деятельности ведущего клиента психолога в Фонде;
- переезд клиента и невозможность посещать психолога согласно прежним договоренностям;
- в случае возникновения конфликтной ситуации или иных обстоятельств.

19. Переход клиента к другому психологу Фонда возможен только после согласования с ведущим психологом и администрацией Фонда.

20. Основаниями для отказа в приеме или прекращения оказания психологической помощи являются:

- нарушение этических норм поведения;
- несоблюдение данных Правил приема;
- невыполнение рекомендаций ведущего психолога;
- несоответствие запроса клиента видам психологической помощи, предоставляемой Фондом (см. пункты 1,2).