

ПРАВИЛА
оказания консультационных услуг
Благотворительного Фонда помощи людям с боковым амиотрофическим
склерозом и другими нейромышечными заболеваниями «Живи сейчас»

I. Общие правила и порядок проведения консультации

1. Консультация специалистом оказывается в формате видео консультации при использовании ресурса **Googlemeet/Яндекс.Телемост**. Для пользования ресурсом не обязательно скачивать приложение и устанавливать его на свои устройства. Ссылку, предоставляемую координатором Фонда, необходимо вставить в строку браузера. При переходе по ссылке необходимо подключиться к встрече. Проверяйте доступность ресурса и его работоспособность до начала консультации. Время консультации строго ограничено и не может быть продлено в силу технических проблем на Вашей стороне.
2. Если Вы не подключаетесь на встречу в течении 15 минут с планового времени начала консультации, Фонд вправе прекратить консультацию и отказаться от проведения консультации на основании п. 4.1.2.1.1 Оферты, удержав 100% оплаты в качестве штрафа.
3. Если у Вас нет камеры или микрофона, или имеются иные технические сложности, такие сведения нужно указать это в анкете – не все консультации возможны в текстовом формате или по телефону. В таком случае Фонд проинформирует Вас относительно возможности оказания услуг.
4. Если Вы не умеете пользоваться видеосвязью – нужно попросить родственника или помощника оказать содействие в технических вопросах и подключиться заранее.
5. Если перед проведением консультации представитель Фонда направляет Вам материалы (пособия, видео, ссылки на ресурсы), Вы обязаны с ними ознакомиться до начала консультации и быть готовы на обсудить их содержание и задать по ним вопрос (при наличии) – содержание таких материалов может не пересказываться сотрудником Фонда дополнительно. Дополнительная консультация по содержанию материалов не предусмотрена в составе услуги и может проводиться в формате отдельной платной консультации на основании отдельной заявки.
6. Оплата услуг должна быть произведена минимум за сутки до начала консультации.
Подтверждение оплаты необходимо выслать сопровождающему Вас специалисту заранее.
7. По итогам консультации представитель Фонда направит Вам письмо с рекомендациями и дополнительными материалами (если таковые обсуждались на консультации). Если вы не получили письмо Фонда, проверьте папку спам.
8. При оформлении заявки на консультацию Вы указываете список вопросов к обсуждению. При необходимости представитель Фонда запросит дополнительные сведения (необходимые исследования, шкалы, опросники, фотографии или видео). Они должны быть направлены в срок не менее чем за сутки до назначенной консультации.
9. Перенос даты и времени консультации возможен не менее чем за 24 (Двадцать четыре) часа до согласованного времени проведения Консультации. В случае

повторного переноса даты и времени консультации менее чем за 72 (Семьдесят два) часа до согласованного времени проведения Консультации Фонд вправе отказаться от проведения консультации на основании п. 4.1.2.1.2 Оферты, удержав 100% оплаты в качестве штрафа.

10. Принимая решение воспользоваться консультационными услугами Фонда Вы соглашаетесь, что консультация записывается (видео- или аудиозапись в зависимости от технических особенностей организации консультации). Запись консультации, включая сведения о состоянии Вашего здоровья, раскрытые и обсуждавшиеся в рамках консультации, может быть использована Фондом для внутренних целей (отчетность и контроль оказания услуг, учет количества проведенных консультаций и т.д.), а также в случае Вашего повторного обсуждения за консультацией – для целей оценки уже обсуждавшихся вопросов и предоставленных сведений, динамики Вашего состояния. В указанных целях Запись консультации может быть передана третьим лицам, которые оказывают Фонду услуги, связанные с организацией и ведением различных форм учета и отчетности (финансовый, бухгалтерский, налоговый, управленческий, организационный и т.д.), юридические услуги, а также специалистам, привлекаемым для проведения последующих консультаций, или медицинским организациям, привлекаемым для организации консультационных услуг. Продолжая пользоваться услугами Фонда Вы даете согласие на возможную передачу записи консультации.
11. Представитель Фонда имеет право остановить консультацию, если содержание вопросов не касается заявленной темы консультации, а также в случаях, когда Вы или иные лица, присутствующие на консультации с Вашей стороны:
 - Проявляете агрессию, грубость, обценную лексику;
 - Неоднократно перебиваете специалиста, ведете общение или задаете вопросы на сторонние темы.
12. Время консультации строго ограничено. За 15 минут до окончания консультации лицо, проводящее консультацию вправе перейти к резюмированию содержания консультации и представленных рекомендаций и не отвечать на возникающие вопросы. По окончании времени представитель Фонда имеет право прервать консультацию и отключиться от встречи.
13. Если Вы не выполняете рекомендации специалиста или Вам неясно содержание рекомендаций, и Вы не уточнили его в ходе консультации, а также если после консультации у Вас возникли дополнительные вопросы по теме консультации – их разрешение возможно в ходе новой консультации, проводимой в рамках новой заявки за отдельную плату в соответствии с действующей ценовой политикой Фонда. Дополнительное и последующее консультирование и ведение не входит в стоимость и состав оказываемых услуг.

II. Ограничения по консультациям

- Консультации, оказываемые Фондом своими силами, не являются медицинскими услугами и не включают рекомендации по лечению, постановке диагноза и иным медицинским вопросам и касаются исключительно вопросов домашнего бытового и гигиенического обслуживания (ухода), мер социальной поддержки и обслуживания, обмена опытом в бытовом и психологическом сопровождении.

- Следующие Консультации по медицинским вопросам проводятся Исполнителем с привлечением третьих лиц:

Наименование	Специалист	Медицинская организация	Лицензия

- Содержание консультаций может включать статистические сведения, основанные на опыте Фонда по сопровождению людей с БАС, а также обычно предоставляемые в таких случаях рекомендации, но они не заменяют консультацию Вашего лечащего врача. Любые лекарства, процедуры, средства реабилитации могут быть назначены исключительно Вашим лечащим врачом с учетом особенной Вашего здоровья и состояния.
- В случае любого ухудшения состояния или появления новой симптоматики, обратитесь за помощью медицинского специалиста, а при острых состояниях – за неотложной помощью.

Конфиденциальность

- Принимая решение воспользоваться консультационными услугами Фонда Вы соглашаетесь с условиями согласия на обработку персональных данных, размещенного по ссылке [\[ссылка\]](#).
- Содержание консультации, а также предоставляемые Вам материалы являются объектом исключительных прав лица, проводящего консультацию или Фонда. Вы вправе использовать содержание консультации и предоставленные Вам материалы исключительно в целях, которые были заявлены при подаче заявки на консультацию.
- Вы или Ваши родственники не вправе распространять запись консультации или предоставленные вам материалы, а также содержание переписки, связанной с организацией и проведением консультации без предварительного письменного согласия Фонда.
- Фонд по вашему запросу предоставляет следующую информацию:
 - 1) о консультирующей медицинской организации, участвующей в консультации (при ее участии):
 - наименование;
 - место нахождения;
 - контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты);
 - сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

- перечень профилей медицинской помощи, оказываемой организацией с применением телемедицинских технологий.

2) об операторе используемых при оказании услуг информационных систем:

- наименование;
- место нахождения;
- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты);
- место хранения материалов, полученных по результатам дистанционного взаимодействия представителей Фонда между собой, представителей Фонда с подопечными или их законными представителями, включая материалы, направленные на консультацию, медицинские заключения по результатам консультаций и протоколы консилиумов врачей, данные, внесенные в медицинскую документацию пациента, данные, формирующиеся в результате дистанционного наблюдения.

3) о консультанте:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- сведения об образовании (наименование образовательной организации, год окончания, специальность, квалификация, курсы повышения квалификации, сертификаты);
- сведения о медицинской организации (при наличии – наименование, место нахождения, контактная информация) или сведения об индивидуальном предпринимателе, осуществляющем медицинскую деятельность, а также сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- занимаемая должность;
- стаж работы по специальности (лет);
- сведения о квалификационной категории, ученой степени;
- сведения о предыдущих местах работы по специальности консультации (наименование организации, занимаемая должность, период работы (лет) (при наличии);
- график работы.

4) об информационных системах, используемых при проведении консультации, и операторах указанных систем:

- наименование информационной системы;
- наименование и контакты оператора;
- место хранения материалов, полученных по результатам дистанционного взаимодействия представителей Фонда между собой, представителей Фонда с подопечными или их законными представителями, включая материалы, направленные на консультацию, медицинские заключения по результатам консультаций и протоколы консилиумов врачей, данные, внесенные в медицинскую документацию пациента, данные, формирующиеся в результате дистанционного наблюдения.