

Выражение согласия!

Соглашаясь с условиями настоящей публичной оферты, Заказчик подтверждает, что до заключения договора на оказание платных консультационных психологических услуг он уведомлен о том, что несоблюдение указаний и рекомендаций специалиста, в том числе назначенного режима, может снизить качество оказываемой консультационной психологической услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Заказчика.

Заказчик также в полной мере осознает необходимость внимательного ознакомления с условиями договора, содержащимися в тексте публичной оферты, и в случае несогласия с ними, до своего вступления в договорные отношения, он может обратиться к Исполнителю с предложением о заключении индивидуального договора на иных условиях, отличных от предлагаемых в публичной оферте.

Действующая версия настоящей публичной оферты размещена на интернет-сайте: sonsaratov.ru .

Публичная оферта

Общие положения

ООО «Эталон Здоровья», действующий на основании государственной регистрации от 08.06.2015 г, номер ОГРН 1156451011012, именуемая в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящую публичную Оферту на заключение договора об оказании платных консультационных психологических услуг, перечень и описание которых приведены в соответствующем разделе на интернет-сайте: sonsaratov.ru

В соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации данный документ является публичной офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий, составляющих содержание предлагаемого к заключению договора, Заказчик акцептирует оферту **посредством совершения следующих последовательных действий:**

– введение ФИО в форме на сайте: sonsaratov.ru

– проставление отметок в специальном поле о согласии с условиями настоящей оферты в форме на сайте: sonsaratov.ru.

– заказ услуги на сайте: sonsaratov.ru.

– внесение 100% предоплаты за выбранную услугу способами, приведенными в тексте настоящей публичной оферты.

В настоящей оферте, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

«Оферта» – публичное предложение Исполнителя, адресованное любому физическому лицу (гражданину), чтобы заключить с ним договор оказания платных консультационных психологических услуг (далее – **«Договор»**) на условиях, приведенных в тексте настоящего документа.

«Услуги» – платные консультационные психологические услуги, перечень и описание которых представлены в соответствующем разделе на интернет - сайте: sonsaratov.ru, и представляющие собой набор комплексных процедур

(недельных сессий), проводимых в рамках Программы когнитивно-поведенческой терапии бессонницы (КПТБ).

«Заказчик» – физическое лицо, заключившее с Исполнителем Договор на условиях, содержащихся в Оферте.

«Акцепт» – полное и безоговорочное принятие Заказчиком условий Договора.

«Специалист» – психолог, консультант, тренер, назначенный Исполнителем после его выбора непосредственно самим Заказчиком для оказания ему Услуг от лица Исполнителя, или сам Исполнитель.

Все остальные термины и определения в тексте Договора толкуются сторонами в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

- Предмет договора

1.1. Исполнитель обязуется оказать Услуги в рамках Программы когнитивно-поведенческой терапии бессонницы (КПТБ), далее по тексту – «Программа КПТБ», а Заказчик обязуется принять и оплатить Услуги.

Исполнитель может привлечь к оказанию Услуг выбранного Заказчиком Специалиста, при этом ответственность за надлежащее оказание Услуг несет сам Исполнитель.

1.2. Услуги оказываются в соответствии с их перечнем и описанием, приведенным в соответствующем разделе на интернет-сайте: sonsaratov.ru и действующим прейскурантом цен.

1.3. Услуги оказываются Заказчику в очной форме (на личном приеме у Специалиста), по телефону или с использованием телекоммуникационных технологий в виде онлайн-консультаций.

2. Заказ Услуг

2.1. Выбор Услуг осуществляется Заказчиком после принятия им Согласия на обработку персональных данных (Приложение 2), а также ознакомления с Порядком рассмотрения обращений граждан (Приложение 3) и действующим прейскурантом цен.

Если Заказчик выбирает Услугу по Программе КПТБ, это означает, что им принимается Информированное согласие на проведение Программы когнитивно-поведенческой терапии хронической бессонницы (Приложение 1).

Совершая Акцепт, Заказчик подтверждает, что им принимаются условия оказания Услуг.

2.2. Заказчик несёт ответственность за содержание и достоверность предоставленной им информации при заказе Услуг.

Исполнитель не несет ответственности за содержание и достоверность информации, предоставленной Заказчиком.

2.3. Акцептуя Оферту, Заказчик подтверждает свое согласие получать по телефону/SMS/e-mail от Исполнителя информацию об иных оказываемых Исполнителем услугах. Заказчик вправе по своему желанию отказаться от оповещения о предлагаемых Исполнителем услугах путем отправки письма на электронную почту Исполнителя: etalonzdoroviya@yandex.ru.

2.4. В случае возникновения у Заказчика вопросов, касающихся содержания Услуг, – перед их заказом ему необходимо получить разъяснения у Исполнителя.

3. Порядок оказания Услуг

3.1. Время оказания Услуг согласовываются Исполнителем и Заказчиком посредством обмена сообщениями с помощью SMS, E-mail, Телеграм, или иным способом, оговоренном сторонами при заказе Услуг.

3.2. При оказании Услуг по Программе КПТБ Заказчик предоставляет информацию о своем сне и дневной активности посредством передачи данных с фитнес-трекера **Xiaomi Mi** Band или другой аналогичной по функционалу модели и заполнения электронного дневника сна.

3.3. Услуга по Программе КПТБ в рамках недельной сессии считается оказанной после получения заказчиком заключения по недельной сессии.

3.4. Опоздание Заказчика сокращает время приема, но прием оплачивается полностью.

3.5. Граждане, нуждающиеся по состоянию здоровья в специализированной медицинской помощи, с их согласия направляются Исполнителем, или Специалистом, на добровольное лечение в медицинские учреждения.

4. Порядок оплаты Услуг

4.1. Оплата услуг по Договору осуществляется в виде стопроцентной предоплаты 2 (двух) первых недельных сессий Программы КПТБ в порядке, устанавливаемом Договором. После оказания услуг по первым двум сессиям осуществляется стопроцентная предоплата следующих 2 (двух) недельных сессий.

4.2. Моментом оплаты считается зачисление денежных средств на расчетный счет Исполнителя.

4.3. Оплата Услуг осуществляется с помощью:

– **Банковского перевода** (перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя (через отделение Сбербанка РФ или любого другого банка, осуществляющего межбанковские платежи);

4.4. Стоимость Услуг указана в прейскуранте цен, размещенном на интернет-сайте: sonsaratov.ru

Банковские реквизиты для оплаты указаны в п. 9 Договора

4.5. При оплате банковским переводом Заказчик сообщает Исполнителю данные о произведенной оплате (сумма, дата, данные отправителя и назначение платежа).

4.6. Заказчик самостоятельно несет ответственность за правильность производимых им платежей.

4.7. В случае незачисления произведенной оплаты Заказчик обязуется предоставить Исполнителю по его запросу копию платежного документа на e-mail: etalonzdoroviya@yandex.ru. с указанием реквизитов Заказчика.

4.8. При оплате банковским переводом Заказчик самостоятельно оплачивает услуги банков, связанные с перечислением денежных средств на счет Исполнителя.

5. Права и обязанности сторон.

5.1. Исполнитель обязан:

5.1.1. Оказать Услуги в соответствии с Договором.

5.1.2. Оказывать Услуги согласно назначенному расписанию и заявке Заказчика. В случае изменения времени назначенной консультации Исполнитель обязан уведомить об этом Заказчика не позднее, чем за сутки до начала назначенной консультации.

5.1.3. Соблюдать конфиденциальность факта обращения за оказанием Услуг и иных сведений, полученных от Заказчика в ходе оказания Услуг, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

5.2. Исполнитель вправе:

5.2.1. Использовать материалы, полученные в результате оказания Услуг, в методических целях, в качестве примеров психологической работы, фрагментарно, без указания персональных данных Заказчика в случае отсутствия его согласия.

5.2.2. Не оказывать Услуги Заказчику в случаях, перечисленных в п.6.8. Договора.

5.2.3. Записывать проводимые консультации в целях документирования для более эффективного дальнейшего консультирования Заказчика, а также для разбора возможных конфликтных ситуаций.

5.2.4. Привлекать к своей работе коллег, которые могут способствовать повышению эффективности оказания помощи Заказчику (помощь в проведении программы КПТБ).

5.2.5. Не давать каких-либо советов, диагнозов и рекомендаций, если они конкретно не относятся к оказываемым Услугам.

5.3. Заказчик обязан:

5.3.1. Перед началом получения Услуг внимательно ознакомиться с условиями Договора.

5.3.2. Оплатить Услуги в соответствии с условиями Договора.

5.3.3. Условия оказания Услуг Исполнителем предполагают со стороны Заказчика: подробное, детальное описание Исполнителю ситуации, обстоятельств, своего состояния, ощущений, переживаний;

ясные, прямые и искренние ответы на задаваемые Исполнителем вопросы;

неукоснительное выполнение рекомендаций Исполнителя, связанных с разрешением проблемной ситуации Заказчика.

5.3.4. О переносе или отмене консультации сообщить Исполнителю не позднее, чем за сутки до назначенного времени приема. В противном случае пропущенная консультация оплачивается полностью.

5.3.5. Соблюдать общепринятые морально-этические нормы, не допускать оскорблений, унижения чести и достоинства.

5.4. Заказчик вправе:

5.4.1. Перенести дату следующей недельной сессии по личной инициативе на более поздний срок минимум за 24 часа до предполагаемого времени консультации

с Исполнителем. Перенос даты по желанию Заказчика без уважительных причин может осуществляться не более чем на неделю.

5.4.2. Получать от Исполнителя психологические услуги в объеме и количестве, соответствующем условиям Договора.

5.4.3. В случае отказа Исполнителя от Договора потребовать возвращения денежных средств, оплаченных за еще не оказанную Услугу, за исключением случаев, предусмотренных п.6.8 Договора.

6. Ответственность сторон.

6.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей по Договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Исполнитель несет ответственность за надлежащее оказание Услуг.

6.3. Исполнитель не несет ответственность за технические неполадки и ошибки в работе сайта и других интернет-ресурсов, которые могут быть задействованы во время взаимодействия с Заказчиком.

6.4. Исполнитель не несет ответственность за то, каким образом Заказчик будет распоряжаться полученной информацией, за те решения, которые принимает Заказчик, не отвечает за чувства и эмоции, которые испытывает Заказчик, за его физическое состояние.

6.5. Заказчик несёт ответственность за все действия (или бездействие), совершённые им во время получения Услуг, и достоверность информации, предоставляемой Исполнителю (или Специалисту).

6.6. Заказчик отвечает за выполнение (или невыполнение) рекомендаций Специалиста, применение (или неприменение) в жизни знаний, умений, полученных в процессе работы со Специалистом, за достижение (или не достижение) поставленных целей.

6.7. Исполнитель не даёт гарантий или предостережений, письменно или устно, высказанных или предполагаемых, как для достигнутых результатов, так и для любых последствий любых действий или бездействия Заказчика. Исполнитель не является ответственным за результаты действий или бездействия Заказчика.

6.8. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора без возврата уплаченных по договору средств в случае, если:

–Заказчик скрыл факт того, что он состоит на учете в психоневрологическом диспансере;

–Заказчик скрыл факт употребления лекарственных средств;

–Заказчик скрыл факты административного, уголовного и т.п. преследования, имеющего отношение к предмету консультации;

–Заказчик скрыл и/или исказил любую иную информацию, необходимую для качественного оказания Исполнителем Услуг;

–Заказчик нарушает общепринятые правила поведения и этические нормы;

–Заказчик явился на консультацию в состоянии алкогольного, наркотического и т.п. опьянения;

–Заказчик систематически и/или грубо нарушает любые условия Договора;

–Заказчик систематически пропускает консультации;

6.9. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора с возвратом части средств, за вычетом стоимости фактически понесенных затрат на оказание Услуг, если:

–у Заказчика выявлены в процессе оказания Услуг психические расстройства и выраженные расстройства поведения, требующие медицинской помощи;

–у Заказчика выявлены противопоказания к проведению когнитивно-поведенческой терапии хронической бессонницы, приведенные в Информированном согласии (Приложение 1).

–присутствуют временные организационные причины, не зависящие от Исполнителя.

6.10. Исполнитель не несет ответственности, как перед Заказчиком, так и перед третьими лицами, за качество и последствия оказанных Заказчику Услуг, и не возвращает внесенной оплаты в случаях, перечисленных в п.6.8. Договора.

6.11. В случае предоставления Заказчиком недостоверной информации о его контактных данных Исполнитель не несет ответственности за надлежащее оказание Услуг.

7. Разрешение споров

7.1. Споры и претензии по Договору регулируются путем переговоров, а в случае невозможности прийти к соглашению – действующим законодательством РФ.

7.2. Ведение переговоров означает обязательное соблюдение сторонами претензионного порядка разрешения споров. В случае возникновения претензий у Заказчика к Исполнителю, претензии составляются и рассматриваются в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан (Приложение №3).

7.3. В случае, если стороны не пришли к соглашению в досудебном порядке, любая из сторон вправе обратиться в суд по месту нахождения Исполнителя.

8. Заключительные положения

В случае, если какое-либо из условий Договора будет признано недействительным, оно заменяется новым, максимально соответствующим изначальным намерениям, содержащимся в Договоре, при этом остальные положения Договора остаются без изменений.

9. Реквизиты Исполнителя

ООО «Эталон Здоровья»

ИНН 6452116241

КПП 645201001

ОГРН 1156451011012

Счет 40702810156000005462

Реквизиты для оформления платежных поручений:

Банк ПАО Сбербанк

БИК банка 043601607

Корр.счет банка 30101810200000000607

ИНН банка 7707083893

КПП банка 645502001

Тел.: +7 (937) 258-77-07

E-mail: etalonzdoroviya@yandex.ru.

Приложение №1. Информированное согласие на проведение программы когнитивно-поведенческой терапии хронической бессонницы

Общая информация

В основе развития хронической бессонницы неорганического генеза (условно-рефлекторной, психофизиологической) лежит 3 группы факторов:

Предрасполагающие. У пациента с юных лет зачастую отмечается «реактивный сон» - ухудшение сна в ответ на какие-то стрессовые факторы. Обычно это проявляется проблемами с засыпанием перед ответственными событиями или после каких-либо стрессовых ситуаций.

Вызывающие. Частые повторяющиеся стрессы или тянущаяся стрессовая ситуация более 3 месяцев (проблемы с работой, в семье, со здоровьем и т.д.). Указанные стрессы вызывают длительное нарушение сна.

Поддерживающие. Если нарушения сна тянутся более трех месяцев, то это сопровождается постепенным развитием условных отрицательных рефлексов (боязнь не заснуть, постель=бессонница), дезадаптивным (ухудшающим ситуацию) поведением и негативным мышлением в отношении бессонницы. Все это приводит к развитию самостоятельного заболевания – условно-рефлекторной неорганической бессонницы, которая может продолжаться или даже прогрессировать вне зависимости от исходной причины. Это заболевание в большей степени является психологической проблемой, но доставляет пациенту серьезные физические страдания и резко ухудшает качество его жизни.

По современным представлениям основным и наиболее эффективным методом лечения хронической неорганической бессонницы является когнитивно-поведенческая терапия (КПТ-Б). В настоящее время КПТ-Б является первой линией лечения (с уровнем доказательности А) в Российских, Американских и Европейских рекомендациях по лечению хронической бессонницы. Лекарственная терапия показана только в том случае, когда КПТ-Б оказалась неэффективной или недоступной. Это объясняется тем, что применение снотворных препаратов при данной бессоннице не гарантирует излечения и потенциально может привести к психической и физической зависимости от снотворных.

Программа позволяет восстановить или значительно улучшить качество сна более чем у 80% пациентов с хронической бессонницей без применения снотворных препаратов. При этом обеспечивается стабильный долгосрочный эффект. Люди, ранее длительно принимающие препараты от бессонницы, могут снизить дозировку или вообще отказаться от их приема в ходе проведения программы под контролем врача.

В рамках программы пациент также проходит обучение техникам стресс-менеджмента, что позволяет в будущем легче переносить стрессовые ситуации и уменьшает риск рецидива бессонницы.

Показания и противопоказания к программе

Показания и противопоказания к программе определяются по результатам комплексного обследования (ряд анализов и исследований, заполнение дневника сна в течение 1-2 недель, консультация сомнолога).

Показания:

- Хроническая бессонница неорганического генеза, которая продолжается более 3 месяцев (три и более «плохих» ночи в неделю).
- Бессонница, сопровождающаяся одним или более симптомами:
- Трудности с засыпанием (на засыпание уходит 30 минут и более);
- Пробуждения среди ночи (суммарно 30 минут и более);
- Окончательные пробуждения ранее желаемого времени (на 30 минут и ранее);
- Неосвежающий сон;
- Снижение работоспособности;
- Дневная сонливость.
- Сформированные дезадаптивные привычки и негативные убеждения:
- Чрезмерное времяпровождение в постели в попытках заснуть;
- Нерегулярный график сна;
- Длительный дневной сон;
- Феномен боязни не заснуть;
- Феномен нарушения восприятия сна («всю ночь пролежал, но почти не спал»);
- Мысли о том, что плохой сон полностью разрушил нормальную жизнь.
- Психическая и/или физическая зависимость от снотворных препаратов.

Противопоказания:

- Расстройства дыхания во сне (синдром обструктивного апноэ сна, синдром центрального апноэ сна, хроническая ночная гипоксемия).
- Синдром беспокойных ног и периодических движений конечностей во сне.
- Циркадные расстройства сна, обусловленные сменным графиком работы (при невозможности нормализовать график сна).
- Нарколепсия.
- Повышение (гипертиреоз) или понижение (гипотиреоз) функции щитовидной железы.
- Выраженный дефицит микроэлементов и витаминов.
- Органические поражения головного мозга (черепно-мозговая травма, опухоль, последствия острого нарушения мозгового кровообращения, болезнь Альцгеймера и др.).
- Заболевания, сопровождающиеся деменцией и когнитивным дефицитом (выраженные нарушения памяти, концентрации и внимания).
- Тяжелые хронические соматические заболевания (сердечно-сосудистые, легочные, неврологические, эндокринные, желудочно-кишечные и другие).
- Острые заболевания и обострения хронических соматических заболеваний.
- Острые инфекционные заболевания.

- Тяжелые психические расстройства (депрессивный эпизод средней и тяжелой степени тяжести, генерализованное тревожное расстройство, паническое расстройство, шизофрения, маниакально-депрессивное (биполярное) расстройство и другие пограничные и психотические расстройства, требующие наблюдения психиатра и/или медикаментозной терапии).
- Эпилепсия.
- Наркомания и алкоголизм.

Реализация программы

Стандартная программа рассчитана на 4- 6 недель. В начале программы и далее еженедельно в конце каждого этапа реализации программы проводятся дистанционные *online*-консультации (4-6 консультаций) с использованием программ *Zoom* или *Телеграм*. Консультации длятся около 40-90 минут и включают:

- Изучение основ физиологии сна.
- Обучение использованию электронного дневника сна и фитнес-трекера для наблюдения за динамикой.
- Обучение методикам ограничения сна и контроля раздражителя. Определение времени пребывания в постели на основании результатов анализа дневника сна на оценочном этапе.
- Рекомендации по образу жизни, физической нагрузке и питанию.
- Коррекция негативных мыслей и убеждений, которые мешают восстановлению нормального сна (боязнь не заснуть, «катастрофизация» бессонницы).
- Обучение релаксационным техникам (дыхательные техники, мышечная релаксация, осознанное созерцание, техника «время беспокойства»).
- Рекомендации по улучшению обстановки в спальне и гигиене сна.
- Рекомендации по предотвращению рецидивов бессонницы.

В процессе реализации программы проводится динамическое наблюдение за сном и активностью пациента с использованием электронного дневника сна и фитнес-трекера. Еженедельно оценивается прогресс за предыдущую неделю и ставятся задачи на следующую неделю. Проводится коррекция параметров методики ограничения сна в зависимости от достигнутых результатов.

При персональном сопровождении консультантом длительность программы составляет от 6 до 8 недель. Индивидуальные сроки определяются с учетом достигнутого прогресса и закрепления полученных результатов в процессе реализации программы.

Выполнение программ ограничения сна и контроля раздражителя может вызывать дневную сонливость, утомляемость и снижение концентрации внимания в первые 2-4 недели, что может потребовать коррекции дневной активности/работы. Необходимо соблюдать осторожность при управлении автомобилем или опасными механизмами. В случае выраженной дневной сонливости требуется временно исключить управление автомобилем или опасными механизмами.

Программа предусматривает когнитивную (*прим.: познание, получение знаний*) и поведенческую коррекцию дезадаптивных привычек и негативных убеждений. Для реализации программы потребуются существенные усилия и сила воли, так как будет происходить ломка сложившихся и закрепившихся на фоне длительно текущей бессонницы дезадаптивных привычек (чрезмерное времяпровождение в постели, нерегулярный график сна, дневной сон), а также негативных убеждений и установок (ассоциация постели с бессонницей, боязнь не заснуть, феномен нарушения восприятия сна, «катастрофизация» бессонницы, желание любой ценой «добрать» необходимый сон, психологическая зависимость от снотворных, низкая самооценка, феномен ожидания неудачи и др.).

Выполнение мероприятий программы потребует суммарно около 1 часа в день (заполнение различных анкет/опросников, ведение электронного дневника сна, психологические и релаксационные тренинги, очные/заочные консультации). Также потребуется некоторое дополнительное время на физическую активность. Эти затраты времени окупятся в ближайшем будущем за счет уменьшения времени пребывания в постели, улучшения качества сна и повышения работоспособности.

Для получения должного эффекта программа должна выполняться в полном объеме и без перерывов. Частичное выполнение программы или перерывы в ее выполнении по желанию пациента не гарантируют успеха и являются основанием для прекращения программы. **Основанием для прекращения программы является трехкратное нарушение пациентом согласованного графика ограничения сна (пребывания в постели на 30 минут дольше, чем разрешено) или систематическое невыполнение других рекомендаций.** В случае возникновения объективных причин для прерывания программы (например, ОРВИ или форс-мажорные обстоятельства) вопрос о ее переносе или продлении решается в индивидуальном порядке.

Обязательства пациента по выполнению мероприятий программы

Технические условия реализации:

- Наличие смартфона на платформе *Android* или *Apple iOS*.
- Наличие фитнес-трекера *Xiaomi Mi Band 4,5,6* серии или аналогичного (приобретается пациентом).
- Наличие доступа в интернет (минимальная скорость 30 Мб в секунду).
- Наличие компьютера/планшета/смартфона со встроенной или внешней камерой и микрофоном.
- Наличие установленных программ *Telegram, Zoom*.
- Владение базовыми навыками работы с компьютером и в сети Интернет.

В рамках реализации программы пациент обязуется:

- Четко выполнять все рекомендации по реализации программы.
- Заполнять все необходимые опросники и анкеты.
- Внимательно изучать все информационные материалы, выдаваемые консультантом (книги, видеолекции).
- Ежедневно в течение часа после пробуждения заполнять дневник сна в электронном виде.
- Приобрести фитнес-трекер *Xiaomi Mi Band 6 версии и далее*. Установить на смартфон приложение *MiFit*. Синхронизировать трекер с приложением на смартфоне. В первые две недели пациент должен присылать ежедневно

утром консультанту скриншот данных по предыдущей ночи. Это необходимо для дистанционного объективного контроля за режимом вашего сна/бодрствования и физической активности.

- Носить трекер круглосуточно в течение всей программы (6-8 недель). Ежедневно синхронизировать трекер со смартфоном и записывать показания трекера в электронный дневник сна.
- Еженедельно в согласованное время проводить встречи с консультантом очно или дистанционно по *Телеграм или Zoom* (около 60 минут).
- Выполнять назначенную консультантом программу ограничения сна (находиться в постели ночью не более согласованного с консультантом периода, днем не ложиться в кровать и не спать) и программу контроля раздражителя (использовать постель только для сна или сексуальной активности).
- Обучиться и ежедневно выполнять назначенные консультантом медитативные и релаксационные техники (техника контролируемого дыхания, техника мышечной релаксации, «время беспокойства», осознанное созерцание).
- Обеспечить ежедневную назначенную консультантом физическую активность (10000 шагов в день и/или активная аэробная физическая нагрузка до 30-45 минут в день).
- Не проводить видеозапись дистанционных консультаций для последующего распространения.
- Для закрепления положительных результатов пройти дополнительные *online* консультации через месяц и через три месяца после окончания программы. В дальнейшем консультации проводятся при необходимости по желанию пациента или в случае развития рецидива бессонницы.
- В течение программы пациент может дополнительно задавать письменные вопросы по *e-mail* или *Телеграм* вне консультативных сессий (как правило, это вопросы по техническому выполнению программы). Просьба с пониманием относиться к тому, что консультант не сможет давать письменные развернутые ответы на общие вопросы. На эти вопросы консультант дает ответы в рамках еженедельных сессий.

Я, _____

Фамилия, Имя, Отчество

добровольно даю свое согласие на участие в программе когнитивно-поведенческой терапии бессонницы и подтверждаю, что:

- я информирован(а) о сути, целях, методах, этапах и условиях программы, а также о моих необходимых действиях по ее выполнению;
- я понимаю целесообразность и необходимость проведения данной программы;
- я понимаю, что могу столкнуться с определенными трудностями в ее реализации и готов(а) к их преодолению;

- я информирован(а) о показаниях к применению предлагаемой программы как оптимальной для меня в реальных условиях;
- я информирован(а) о необходимости изменения плана программы при возникновении непредвиденных обстоятельств;
- я информирован(а) об ожидаемом результате программы, возможном отсутствии положительного эффекта или ухудшении состояния и вероятном изменении качества жизни;
- я информирован(а) о том, что данная программа оказывается в рамках психологической помощи и не является медицинской услугой;
- я информирован(а) о своей ответственности за предоставление неполной, искаженной или ложной информации о своем состоянии здоровья, реакциях организма, перенесенных заболеваниях, травмах и других фактах, способных повлиять на результаты проведения программы;
- мне была предоставлена возможность получить ответы на все интересующие меня вопросы.

Я подтверждаю, что текст информированного согласия мною прочитан, смысл всех терминов понятен, на меня не оказывалось давление, и я осознанно принимаю решение о проведении программы.

Дата: _____ Подпись _____

Приложение №2. Согласие на обработку персональных данных

Пользователь, отправляя информацию при помощи форм обратной связи на интернет-сайте sonsaratov.ru (далее — Сайт), обязуется принять настоящее Согласие на обработку персональных данных (далее — Согласие). Принятием (акцептом) оферты Согласия является установка флажка «Подтверждаю согласие на обработку персональных данных». Пользователь дает свое согласие ООО «Эталон Здоровья», которой принадлежит права использования интернет-сайта, и который расположен по адресу: г. Саратов, ул. Им. Разина, д.54, пом. 1А, на обработку своих персональных данных со следующими условиями:

Данное Согласие дается на обработку персональных данных, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.

Согласие дается на обработку следующих персональных данных:

персональные данные, не являющиеся специальными или биометрическими;

фамилия, имя, отчество;

номера контактных телефонов;

адрес электронной почты.

Цель обработки персональных данных: обеспечение обратной связи ООО «Эталон Здоровья» с заинтересованными лицами.

Основанием для обработки персональных данных являются: ст. 24 Конституции Российской Федерации; п.3 ст.3 и ст. 6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»; иные федеральные законы и нормативно-правовые акты.

В ходе обработки с персональными данными могут быть совершены следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

Передача персональных данных третьим лицам осуществляется на основании законодательства Российской Федерации, договора с участием субъекта персональных данных или с согласия субъекта персональных данных.

Обработка персональных данных может быть прекращена по запросу субъекта персональных данных.

Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных путем направления письменного заявления в адрес ООО «Эталон Здоровья»

Настоящее согласие действует все время до момента прекращения обработки персональных данных (завершения оказания Услуги согласно Публичной оферте).

Приложение №3. Порядок рассмотрения обращений граждан

Настоящий «Порядок рассмотрения обращений граждан», далее «Порядок», составлен в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 года №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 года №323 «Об охране здоровья граждан», Федеральным законом от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей».

В случае несогласия клиента с предоставленными ему услугами клиент имеет право обратиться с письменной претензией.

Письменная претензия высылается клиентом по почте по адресу etalonzdoroviya@yandex.ru.

Требования к оформлению письменной претензии:

- наименование организации;
- фамилия, имя, отчество клиента;
- адрес по прописке;
- адрес фактического проживания;
- контактный номер телефона клиента;
- суть претензии;
- личная подпись клиента и дата.

В случае необходимости клиент прилагает к письменной претензии необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

Порядок регистрации претензии:

- все претензии клиентов подлежат обязательной регистрации в течении 3-х рабочих дней с момента поступления.

Порядок рассмотрения претензии:

- в случае, если в письменной претензии не указаны фамилия клиента или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на претензию не дается;
- если в письменной претензии содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу, ответ на претензию не дается;
- в случае, если текст письменной претензии не поддается прочтению, ответ на претензию не дается;
- в случае, если в письменной претензии клиента содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направленными претензиями, и при этом в претензии не приводятся новые доводы

или обстоятельства, руководство вправе принять решение о безосновательности очередной претензии и прекратить переписку с пациентом уведомив его об этом в письменной или устной форме;

– в случае, если ответ по существу поставленного в претензии вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральными законами тайну, информацию относительно третьих лиц, то клиенту сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

– в случае, если в письменной претензии содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию, клиенту дается об этом письменное разъяснение.

Срок рассмотрения письменной претензии в течение 10 рабочих дней, в исключительных случаях до 30 дней с момента ее регистрации (п.1 ст.12 ФЗ №59 от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

По результатам рассмотрения письменной претензии руководством принимается решение об удовлетворении или о мотивированном отказе в удовлетворении требований, изложенных в претензии, о чем клиент информируется в письменной форме. Ответ по существу претензии направляется клиенту по почте заказным письмом с уведомлением либо вручается лично в руки под расписку.

Администрация надеется на взаимопонимание и гарантирует решение всех вопросов в пределах своей компетенции и в строгом соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, нормами и правилами этики.