

## Порядок и условия оказания психологической помощи в очной форме

**1. Наименование услуги** - оказание психологической помощи онкологическим пациентам и их близким посредством очного консультирования в индивидуальном или групповом формате.

**2. Поставщик услуги** - услуга оказывается АНО «Служба «Ясное утро» ОГРН 1097799008614.

**3. Получатели услуги:**

- Онкологические пациенты, нуждающиеся в психологической помощи, а также члены семей и близкие;
- Специалисты помогающих профессий, в том числе специалисты медицинских организаций и учреждений, непосредственно работающие с пациентами и их семьями.

**4. Основание для предоставления услуги** - предоставление услуги осуществляется на основании обращения гражданина. Обращаясь за консультацией, гражданин тем самым подтверждает свое согласие на оказание необходимой ему помощи специалистом-психологом. Отказ в предоставлении консультации не допускается, за исключением прямо предусмотренных случаев.

**5. Цели и задачи предоставления услуги**

**Целью** оказания услуги является повышение качества жизни пациентов и их близких в ситуации болезни или утраты близкого.

**Задачи** услуги:

- Оказание психологической помощи получателям услуги, в том числе профилактика и уменьшение негативных эмоциональных реакций, возникающих в процессе постановки диагноза и последующих лечения и реабилитации, а также в случае утраты близкого.

**6. Перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:**

- Обращение гражданина по вопросам, требованиям, просьбам и мотивам, не отвечающим целям и задачам предоставления услуги;

- Обращение, выходящее за рамки профессиональной компетенции специалиста-психолога;

- Невозможность обеспечить безопасность специалиста-психолога в процессе ее оказания;

- Обращение гражданина в состоянии алкогольного и (или) иного опьянения.

**7. Размер платы за оказанные услуги** - Услуги по психологическому консультированию в индивидуальном или групповом формате оказываются бесплатно.

**8. Принципы консультирования:**

**8.1 Конфиденциальность** гарантирует соблюдение тайны обращения гражданина. Факт разговора и его содержание не подлежат разглашению третьим лицам без разрешения обратившегося, за исключением случаев, когда такие сведения содержат прямую угрозу жизни и (или) здоровью третьих лиц.

**8.2 Равенство** гарантирует недопустимость ограничения права на получение консультативно-психологической помощи на основании национальной, религиозной, социальной, половой либо иной принадлежности.

**8.3 Добровольность** гарантирует обратившемуся право самостоятельного выбора решений и действий по обсуждаемой проблеме. Консультант не пытается изменить собеседника и не делает попыток манипулировать им. Любые формы идеологического, религиозного, политического или какого-либо другого давления недопустимы.

**8.4 Адресность** обеспечивает оказание получателю помощи в разнообразных формах, адекватных его ситуации, учитывающей его индивидуальные потребности, особенности и возможности. Психолог учитывает психофизический ресурс пациента, поддерживает его психологическое состояние.

**9. Порядок оказания консультативной помощи**

**9.1 Начало консультации.** Психологическая помощь в рамках программы очного консультирования оказывается по рекомендации специалиста-психолога Горячей линии помощи онкобольным. В медицинском учреждении психологическая помощь оказывается по рекомендации лечащего врача либо при непосредственном обращении пациента с признаками психологического неблагополучия. Потребность и формат консультирования определяется психологом самостоятельно. Психолог проводит консультации в индивидуальном или групповом формате.

**9.2 Длительность консультации.** Рекомендованная длительность консультации - 45 минут. При необходимости консультация может быть продлена или сокращена по решению специалиста-психолога.

**9.3 Непосредственная консультация.** Специалист-психолог руководствуется только той информацией, которая предоставлена собеседником. Выбор формата и способов консультирования определяется психологом, исходя из профессиональной оценки состояния пациента. В процессе консультирования психолог может предложить пациенту анонимные опросники различного вида, а также работу с различными материалами для арт-терапии.

Специалист-психолог оказывает исключительно психологические услуги, он не консультирует пациентов по медицинским или юридическим вопросам и не оказывает услуги по представлению интересов пациента перед третьими лицами и в различных государственных, муниципальных или частных структурах.

**10. Особые условия**

Обратившийся вправе отказаться от получения психологической помощи на любом этапе ее оказания.

Все споры и разногласия, возникшие в результате оказания услуги, разрешаются путем переговоров. При невозможности разрешения споров в режиме переговоров пострадавшая сторона вправе обратиться за защитой своих прав в иные уполномоченные органы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пожелания, замечания и претензии по соблюдению порядка и качеству оказанной услуги принимаются по адресу электронной почты [contact@yasnoeutro.ru](mailto:contact@yasnoeutro.ru).