РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ И РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ПЛАТФОРМЫ PROEGO

1. НАЗНАЧЕНИЕ, АРХИТЕКТУРА И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ СУВЕРЕНИТЕТ

Программный комплекс «proEgo» (проЭго) — доверенная отечественная смарт-платформа, обеспечивающая удаленное оказание психологической и психотерапевтической помощи, предиктивную диагностику соматического статуса и корпоративный мониторинг психологического благополучия.

Технологический стек и безопасность (соответствие требованиям Минцифры и ФЗ-152):

- **Суверенный видеоконтур:** Основная видеоконференцсвязь (ВКС) реализована на собственном медиасервере WebRTC с протоколами сквозного шифрования (DTLS-SRTP). В качестве бесшовного резерва интегрирован отечественный сервис *«Контур.Толк»* (реестровое ПО).
- **Медиа-сервисы:** Видеоконтент (визитки, образовательные материалы) размещен в российской CDN-сети *Kinescope*.
- **Финансовый контур:** Эквайринг, рекуррентные платежи и холдирование средств замкнуты на инфраструктуру *Т-Банка* и *СБП* внутри защищенных ЦОД РФ. Для трансграничных расчетов с пользователями-нерезидентами предусмотрена маршрутизация через независимый международный платежный шлюз по защищенному изолированному API-контуру.

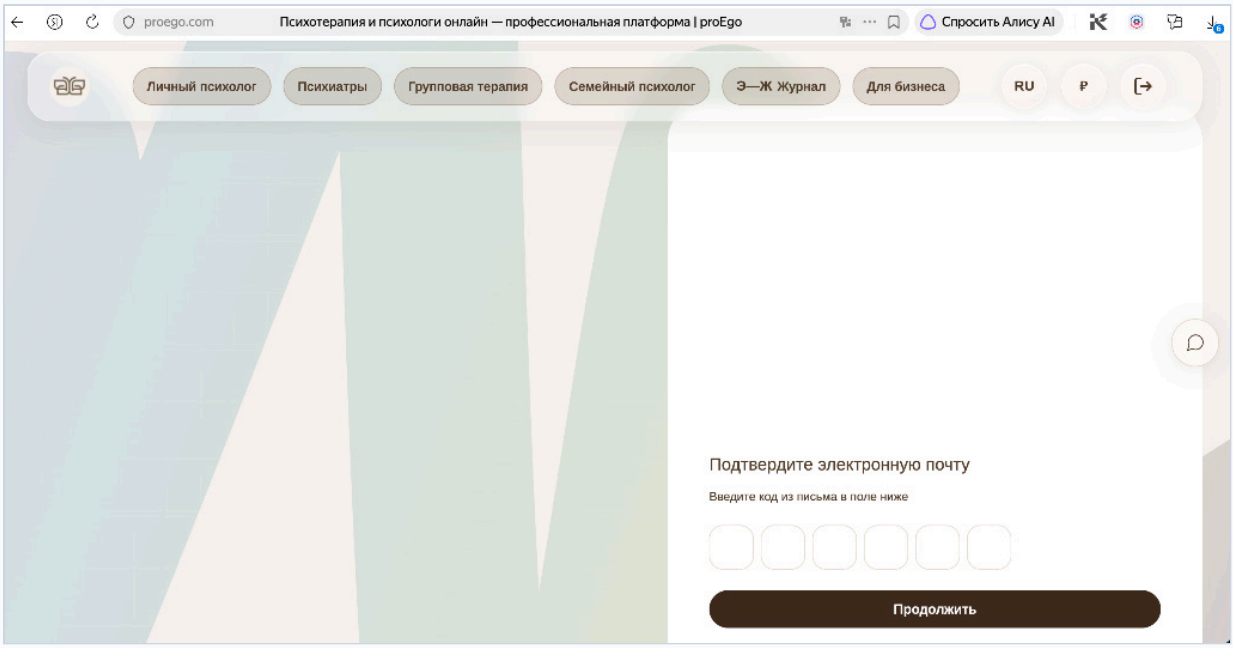
2. РУКОВОДСТВО КЛИЕНТА: ШАГИ И ЛОГИКА РАБОТЫ

2.1. Авторизация и профиль (Zero-Knowledge)

> **Контекст и логика (Защита от стигматизации):** Платформа не требует ввода ФИО, паспорта или номера телефона. Идентификация происходит по e-mail, а система присваивает обезличенный ID (напр. *Клиент #521*). Это соответствует ст. 6 и 9 152-ФЗ (минимизация данных) и защищает специалиста от когнитивных искажений до начала сессии.

Алгоритм действий:

1. На главной странице в правом верхнем углу нажмите кнопку **[Вход]** (или иконку профиля).
2. В модальном окне перейдите на вкладку **[Регистрация]**. Введите действующий e-mail и нажмите **[Продолжить]**.
3. При входе с нового устройства сработает двухфакторная аутентификация (2FA): введите 6-значный код, присланный на почту.
4. Отметьте чекбокс **[Запомнить это устройство]**, чтобы привязать браузер как доверенный.
5. В Личном кабинете перейдите в **[Профиль]**. При желании укажите псевдоним (никнейм) — именно его будет видеть специалист во время работы.



Интерфейс авторизации по e-mail и запрос кода безопасности

2.2. Подбор специалиста и форматы записи

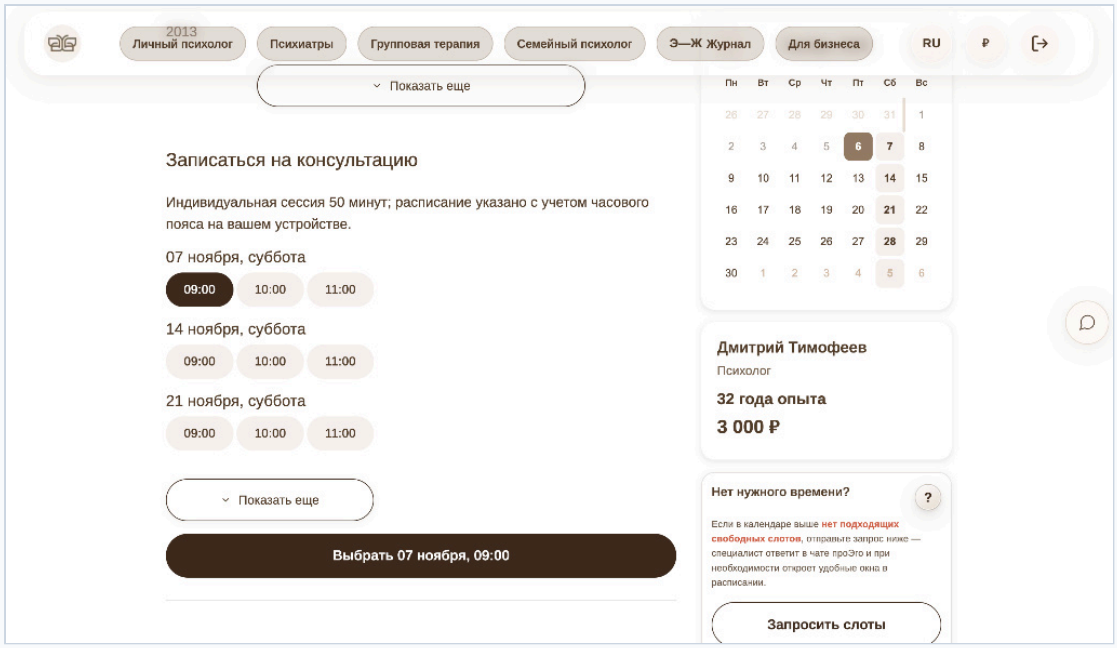
> **Контекст и логика (Терапевтический альянс):** Доказательная психотерапия опирается на качество терапевтического контакта. Платформа предлагает 15-минутную бесплатную пре-сессию для взаимной оценки (мэтчинга) без финансовых рисков. Запись на групповую терапию возможна *только* после скрининг-сессии для защиты участников от деструктивной групповой динамики (принцип «Не навреди»).

Пошаговый подбор и запись:

- **Работа с каталогом:** Перейдите в раздел **[Личный психолог]**. Настройте фильтры: *[Темы]* (напр., «Выгорание»), *[Подход]*, *[Цена]*.
- **Smart Quiz:** Нажмите **[Подобрать психолога]**. Пройдите квиз из 7 вопросов (формат, язык, бюджет, прошлый опыт), чтобы ИИ-алгоритм выдал наиболее релевантные карточки специалистов.

Сценарии бронирования:

1. **Запись на открытый слот:** В карточке специалиста выберите дату. В списке ниже (автоматически переведенном в ваш часовой пояс) выберите время, например **[20:00]**.
2. **Функция «Запросить слот»:** Если удобного времени нет, нажмите **[Запросить слоты]**. Укажите диапазон *[С]* и *[До]*, добавьте комментарий и нажмите **[Запросить слот]**. При одобрении вам придет push/email уведомление.
3. **Ознакомительная сессия:** В профиле найдите блок «Бесплатная 15-минутная встреча». Нажмите **[Выберите время]**. Финансовые реквизиты не требуются.



Выбор доступного слота в карточке специалиста с учетом часового пояса клиента

2.3. Оплата, регулярные сессии и отмены

> **Контекст и логика (Биллинг и сеттинг):** Списание за регулярные сессии происходит через 1 час после окончания предыдущей сессии. Если возникает ошибка (нет денег), система делает попытки раз в сутки. Правило 24 часов на отмену защищает финансовые границы специалиста (компенсация простоя).

Алгоритм действий:

1. При бронировании первого платного слота выберите шлюз (**[Российская карта]** или **[Иностранная карта]**).
2. Установите чекбокс-согласие с Офертой и статусом услуг (немедицинские).
3. Нажмите **[Оплатить]** и проведите транзакцию.
4. Для закрепления постоянного времени в Личном кабинете перейдите в **[Регулярные сессии]** и нажмите **[Оплатить регулярные сессии]**. Карта привяжется для безакцептных автоплатежей.
5. **При сбое оплаты:** На карточке сессии появится красный статус **[Ошибка оплаты]**. Нажмите **[Оплатить вручную]**. *Важно: если оплата не поступит за 24 часа до старта, сессия аннулируется.*
6. **Отмена:** Нажмите **[Отменить]** в ЛК. За 24 часа до старта отмена бесплатна. Менее чем за 24 часа — удерживается 100% стоимости.

2.4. Инструменты Личного кабинета (Дневник, Checkup, Телеметрия)

> **Юридический дисклеймер (323-ФЗ):** Ознакомительный опросник соматического благополучия с функцией напоминания о плановой сдаче чекапов. Не является постановкой медицинского диагноза и назначением лечения; носит исключительно информационно-просветительский характер для лечащего врача-терапевта.

Использование инструментов:

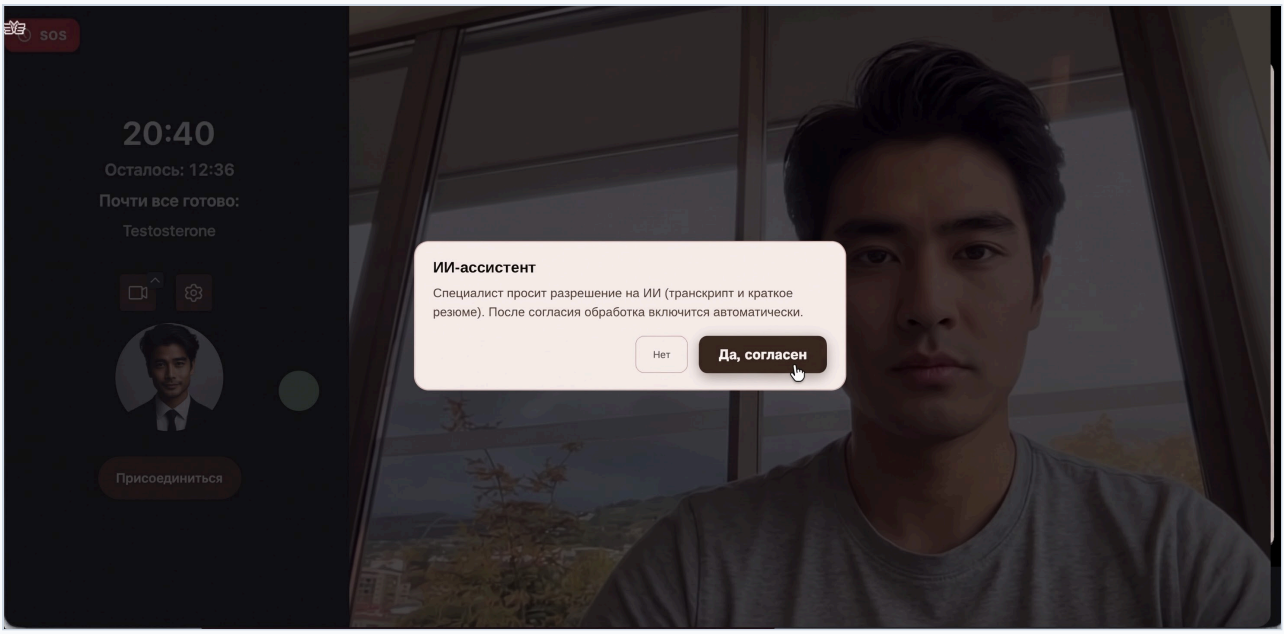
- **ИИ-дневник:** Найдите виджет дневника. Запишите аудио (кнопка **[Голос]**) или текст. Система (ИИ) проанализирует темп речи и просодические характеристики (интонацию, паузы), построив графики «Тревога», «Стресс», «Энергия». Для передачи данных терапевту отметьте **[Поделиться этой записью с психологом]** и нажмите **[Сохранить]**.
- **Mental Checkup:** Во вкладке **[Нейро-капсула]** скачайте список базовых анализов. Загрузите результаты (PDF/JPG) — система распознает показатели и подсветит отклонения.
- **Телеметрия:** Модуль интеграции с носимыми устройствами по открытым протоколам через защищенный шлюз API. Нажмите **[Подключить и синхронизировать]** для импорта данных о пульсе и сне.
- **Нейро-капсула:** Выберите звуковой пресет (напр., «Антистресс — альфа-ритм») и нажмите **[Воспроизвести]** для экстренной саморегуляции.

2.5. Видеосессия в кабинете proEgo Meet

> **Контекст и логика (Безопасность и 152.1 ГК РФ):** Прямой чат со специалистом доступен только после бронирования сессии для предотвращения нарушения терапевтических границ. Видеозапись и транскрибация ИИ технически невозможны без вашего нажатия кнопки «Да, согласен» внутри звонка.

Проведение сессии:

1. В Личном кабинете ровно за **15 минут** до старта станет активна кнопка **[Присоединиться к звонку]**.
2. Предоставьте браузеру доступ к камере и микрофону. Отметьте пункты предсессионного чек-листа («Нашел тихое место», «Гарнитура проверена»).
3. Внутри звонка, если специалист инициирует запись/ИИ-анализ, на экране появится всплывающее окно *«Разрешить ИИ-анализ и транскрибацию?»*. Сделайте выбор.
4. **При техническом сбое:** Нажмите на панели кнопку **[Резервная связь]**. Вас бесшовно переведет в систему «Контур.Толк».
5. **Экстренный сценарий (SOS):** При панической атаке нажмите кнопку **[SOS]** на верхней панели. Система отправит дежурному модератору ваши координаты и контакты доверенного лица для вызова помощи.



Интерфейс proEgo Meet и окно двухфакторного согласия на ИИ-транскрибацию

3. РУКОВОДСТВО СПЕЦИАЛИСТА (ПСИХОЛОГ / ПСИХОТЕРАПЕВТ)

3.1. Аккредитация и онбординг

Для ведения частной практики на платформе проЭго нужно получить аккредитацию в соответствии с системой, утверждённой Росстандартом (на основании приказа Министерства труда и социальной защиты РФ № 537н от 14.09.2022 г.), и соответствовать следующим условиям:

- высшее психологическое образование (специалитет, бакалавриат, магистратура), либо переподготовка от 500 часов;
- Законченное обучение психотерапевтическому методу от 500 часов (для КПТ, ОРКТ и др.);
- опыт работы от 3 лет;
- личная терапия от 1 года;
- супервизии от 50 часов;
- регистрация в качестве ИП (самозанятого) в РФ либо аналог в стране проживания (NIF / freelancer / ИП).

Для получения права ведения частной психологической практики на платформе проЭго необходимо получить статус аккредитованного специалиста и для этого пройти следующие этапы:

- **Подача заявки:** специалист создаёт учётную запись и отправляет заявку через систему регистрации на платформе.
- **Тестирование:** при одобрении первичной заявки в течение 5–8 рабочих дней на ваш email поступит приглашение пройти профессиональное тестирование.
- **Собеседование:** в случае успешной сдачи теста в течение 5–8 рабочих дней вам будет предложено забронировать время для онлайн-интервью.
- **Аккредитация:** после успешного прохождения собеседования в течение 5–8 рабочих дней на email направляется официальное уведомление об аккредитации.

Правила позиционирования и заполнения профиля: специалисту, не имеющему высшего медицинского образования и квалификации врача, строго запрещается указывать статус «врач-психотерапевт» или заявлять об оказании медицинских услуг. Термины «терапия», «психотерапия» и производные от них (например, «гештальт-терапевт», «терапевт») могут использоваться на платформе исключительно для описания метода немедицинского психологического консультирования.

> **Встроенные в proEgo Meet средства визуальной и аудиальной коммуникации** (экранная анимация стимула, звуковые клики) не являются медицинским изделием и не заменяют клинический протокол. Применение — зона ответственности специалиста. Перед запуском стимула специалист обязан иметь актуальный физический адрес клиента и контакты экстренной связи на случай обрыва соединения.

3.2. Управление расписанием (Сетка и Lead-time)

> **Контекст и логика:** Настройка буферного времени (Lead-time) защищает специалиста от внезапных записей «минута в минуту», позволяя подготовиться к сессии.

1. Откройте **[Календарь]** -> **[Выставить слоты]**. Выберите шаблон (например, рабочие дни с 10:00 до 19:00).
2. В параметре *«Закрыть запись за»* выберите буферное время (например, 3 часа).
3. Нажмите **[Сохранить]**.
4. **Обработка запросов:** При ручном запросе слота от клиента вам придет уведомление. В разделе **[Запросы слотов]** нажмите **[Принять]**, **[Изменить]** (предложить другое время) или **[Отклонить]**.

3.3. Карточка клиента и proEgo AI Супервизия

1. В разделе **[Клиенты]** откройте профиль клиента. Здесь агрегированы открытые клиентом записи ИИ-дневника и результаты его соматических чекапов.
2. После сессии перейдите во вкладку **[Супервизия]** и нажмите **[Сформировать ИИ-сводку]**.
3. Нейросеть проанализирует транскрипт (если было дано согласие) и выдаст структурированное резюме: динамика эмоций, выявленные когнитивные искажения и мишени для следующей сессии.

3.4. Проведение сессии и клинические модули

1. Войдите в **[proEgo Meet]** за 15 минут до старта. Запросите у клиента согласие на ИИ-протоколирование (соответствующей кнопкой на панели).
2. **Модуль EMDR (ДПДГ):** Для травматерапии нажмите иконку **[EMDR]**. Настройте визуальный паттерн (горизонталь/диагональ), скорость, размер шара-стимула, включите звуковые клики. У клиента стимуляция развернется на весь экран.
3. **Кнопка [Продлить +15 мин]:** Если клиент находится в аффекте, а время истекает, нажмите эту кнопку для добавления времени без обрыва соединения.
4. **Завершение:** Используйте **[Только выйти]** (сохраняет комнату открытой) или **[Завершить для всех]**.



Панель управления встроенным модулем билатеральной стимуляции EMDR

4. КОРПОРАТИВНЫЙ МОДУЛЬ «ДЛЯ БИЗНЕСА» (B2B)

Контекст и логика (k-anonymity): В корпоративном модуле «Пульс компании» HR-специалист и руководство видят аналитику выгорания и стресса **исключительно в агрегированном виде** по отделам от 5 человек. Система скрывает ФИО сотрудников и факты их обращения к психологам, защищая от кадровых репрессий.

- **Управление персоналом:** Во вкладке **[Сотрудники]** нажмите **[Загрузить из XLSX]** или настройте интеграцию с 1С:ЗУП / КЭДО.
- **Бюджет и правила:** Установите лимит сессий (например, 2 в месяц на сотрудника).
- **Аналитика:** На дашборде система прогнозирует зоны риска и предлагает решения (например, «Запустить программу "Антистресс" для отдела продаж»). Доступна выгрузка закрывающих актов и счетов.

5. СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К РАБОЧЕМУ МЕСТУ (ГОСТ 19.505-79)

Компонент	Минимальные требования
Операционная система	Astra Linux, РЕД ОС, Ubuntu 20.04+, Windows 10/11, macOS 11+, iOS 14+, Android 10+
Веб-браузер	Яндекс Браузер (22+), Chromium-Gost, Chrome (100+), Safari (15+). Обязательна поддержка WebRTC и WebSocket.
Оборудование	Веб-камера (от 720p), микрофон с шумоподавлением, наушники.
Канал связи	От 5 Мбит/с (входящий/исходящий), ping не более 80 мс.

В нештатных ситуациях (зависание интерфейса, системная ошибка 500/502) пользователю необходимо обновить страницу браузера (F5) или обратиться в чат поддержки платформы (иконка в нижнем правом углу).