

Правила проживания и внутреннего распорядка в АО «Санаторий "Белые ключи"»

ВВЕДЕНИЕ

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка (далее – Правила) в АО «Санаторий "Белые ключи"» (далее – Санаторий) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами администрации Санатория.

Правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории Санатория, в том числе отдыхающих, родителей, детей, сопровождающих.

Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всех категорий отдыхающих.

Правила проживания и внутреннего распорядка доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте www.whitesprings.ru и на информационных стендах Санатория.

Приезд, размещение для проживания или нахождение лица в Санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица или его представителей на выполнение настоящих Правил проживания и внутреннего распорядка АО «Санаторий "Белые ключи"».

При серьезных нарушениях установленных Правил проживания и внутреннего распорядка администрация Санатория имеет право досрочно выписать из санатория, выселить с территории Санатория без возврата уплаченных средств и с возмещением причинённого ущерба. Сообщение о преждевременной выписке отдыхающего за нарушение правил внутреннего распорядка направляется в организацию, за счет которой приобретена путевка. В случае неподчинения законным требованиям сотрудников Санатория, представители Санатория вызывают сотрудников полиции.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила являются сводным локальным нормативно-правовым актом Санатория, разработаны на основе действующих нормативно-правовых актов:

- "Правила предоставления гостиничных услуг в РФ", утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";
- Приказ Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 N 390н "Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи";
- Приказ Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 № 256 "О Порядке медицинского

отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение";

- Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации;

- Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";

- Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 22.11.1995 № 171-ФЗ "О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции";

- Федеральный закон от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

1.2. Санаторий предназначен преимущественно для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных услуг.

Принятые на санаторно-курортное лечение граждане (или лица без гражданства, иностранные граждане) размещаются в гостинице Санатория на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путёвками с обязательным предоставлением паспорта гражданина РФ и всех документов, необходимых для поступления в санаторий.

Иностранные граждане для заселения в Санаторий должны выполнить требования миграционного законодательства России, а именно предъявить паспорт, оформленную миграционную карту и визу. В противном случае им будет отказано в заселении.

На лечение по санаторно-курортным путевкам принимаются дети с 4-х лет в сопровождении родителей (законных представителей). Если ребенок приезжает не с родителями (с бабушкой, дедушкой и т.п.), требуется оформленная в свободной форме доверенность от одного из родителей и ксерокопия паспорта родителя, оформившего доверенность.

На усмотрение администрации санатория, дети до 4-х лет могут размещаться в гостинице, без предоставления лечения, оплата за проживание не взимается, если ребенок не занимает отдельное место, оплата питания производится в соответствии с прейскурантом.

Настоящие Правила распространяются также на лиц, принимающих лечебные процедуры без проживания (курсовки), и на лиц, получающих иные платные услуги, предоставляемые в Санатории.

1.3. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:

- лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, санаторно-курортной карты, путёвки;

- лицам, не оплатившим стоимость путёвки, лечения, услуг;

- несовершеннолетним без сопровождения взрослых;

- лицам, имеющим инвалидность I группы, без сопровождения;

- лицам, имеющим заболевания, подлежащие лечению в специализированных или стационарных лечебных учреждениях;

- лицам, имеющим противопоказания к лечению в Санатории по состоянию здоровья;

- лицам, имеющим при себе животных (собак, кошек, птиц и др.);

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, проявляющим агрессию, выражающим неуважение в грубой форме, допускающим некорректное поведение или грубые высказывания в адрес работников Санатория, медицинского и административного персонала, других отдыхающих;
- лицам, отказывающимся при назначении лечебных процедур предоставить врачу достоверную информацию или предоставившим ложную информацию о своём здоровье, перенесённых заболеваниях, методах лечения;
- лицам, отказывающимся подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (при получении медицинских услуг).

1.4. При заселении отдыхающий обязан предъявить паспорт, путёвку, санаторно-курортную карту, достоверно заполнить анкету отдыхающего, ознакомиться и поставить подпись о том, что ознакомлен с правилами противопожарной безопасности, правилами проживания и внутреннего распорядка, заполнить информированное согласие на обработку персональных данных, получить ключи от номера у дежурного администратора.

1.5. Заселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путёвке. Дни опозданий не компенсируются.

Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в Санатории при наличии свободных мест при условии оплаты проживания и питания по действующим ценам Санатория. Досрочный заезд в санаторий оплачивается дополнительно, в соответствии с действующим прейскурантом.

1.6. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта, продление путёвки производится при наличии свободных мест с оплатой проживания по действующим ценам Санатория.

1.7. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: Генеральный директор, заведующая отделом маркетинга и сервисного обслуживания, дежурные администраторы, главный врач, старшая медсестра, работники охраны.

2. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

Санаторий отвечает за сохранность имущества, находящегося в номере, при условии соблюдения отдыхающим надлежащей осмотрительности и бережливости.

Для обеспечения сохранности своего имущества отдыхающий при выходе из номера должен закрыть номер на ключ, ключ хранить при себе или сдавать дежурному администратору.

Санаторий отвечает за утрату денег, драгоценностей, дорогостоящих вещей, документов отдыхающего только при условии, если они были приняты Санаторием на хранение.

Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации Санатория. Санаторий принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Санатории, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Санатория, имуществу работников Санатория, имуществу третьих лиц, к зелёным насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

Лица, отдыхающие или получающие услуги в Санатории, несут материальную ответственность за испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, имущество работников Санатория, имущество третьих лиц, зелёные насаждения, в размере, указанном в соответствующем акте, составленном уполномоченными представителями Санатория, по ценам, действующим на момент составления акта.

3. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В САНАТОРИИ

3.1. Заезд и выезд из Санатория

Режим работы Санатория круглосуточный. Расчетное время заезда для Санатория по

санаторной путевке – 08-00. При опоздании более чем на 24 часов бронь аннулируется, дни опозданий не восстанавливаются.

Заезд в Санаторий по санаторной путевке осуществляется в день заезда, указанный в путёвке, но не ранее наступления расчётного часа (08-00 часов). При размещении до расчётного часа (накануне вечером с учетом ночевки) плата за проживание взимается в размере, установленным Прейскурантом Санатория при досрочном заезде (при наличии мест). Выезд из санатория осуществляется в день окончания заезда (по путёвке) в 20 часов.

Расчетное время для гостиницы Санатория – 12-00 до 14-00. При опоздании более чем на 24 часов бронь аннулируется, дни опозданий не восстанавливаются. Заезд ранее расчетного часа в гостиницу Санатория возможен при наличии подготовленного номера. При размещении с 00.00 часов до 12.00 часов в гостиницу Санатория плата за проживание не взимается. При задержке выезда из гостиницы Санатория после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- от 0 до 12 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа,

- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки, согласно прейскуранту на гостиничные услуги по подтвержденному тарифу.

При заселении в номер, отдыхающий должен проверить наличие в номере трех полотенец (большого, среднего, полотенца для ног), произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких – либо повреждений. В случае обнаружения повреждений незамедлительно сообщить горничной по этажу или дежурному администратору.

При выезде, освобождении номера, отдыхающий сдаёт номер горничной по этажу, которая сообщает дежурному администратору о сдаче номера отдыхающим.

У дежурного администратора отдыхающий по санаторной путевке получает на руки документы (корешок путевки, копию лицензии) (за исключением путёвок Фонда социального страхования). Договор на санаторно-курортное лечение оформляется в отделе маркетинга и сервисного обслуживания.

При досрочном отъезде отдыхающего из Санатория стоимость оплаченных отдыха/услуг возвращается по письменному заявлению в течение десяти банковских дней за вычетом сумм фактически понесённых Санаторием расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Санаторий вправе не возвращать стоимость оплаченного отдыха/ услуг при досрочном расторжении договора между отдыхающим и Санаторием по вине Отдыхающего. При досрочном выезде отдыхающего по другим причинам Санаторий руководствуется «Положением о возврате денежных средств АО «Санаторий «Белые ключи».

3.2. Правила внутреннего распорядка

Во время проживания в Санатории отдыхающие должны придерживаться установленного внутреннего распорядка, режима дня, расписания работы бассейна, столовой и лечебного отделения.

Отдыхающие, а также все лица, пребывающие на территории Санатория, обязаны соблюдать следующие **основные правила внутреннего распорядка:**

- подчиняться законным требованиям сотрудников Санатория;
- соблюдать установленный в Санатории распорядок дня, сохранять тишину в номерах и на этажах с 23-00 до 07-00 часов;
- соблюдать чистоту в номере, помещениях и на территории Санатория;
- уходя из номера выключать свет, телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;

- при возникновении чрезвычайной ситуации следовать указаниям персонала Санатория по эвакуации и поэтажным планам эвакуации;
- незамедлительно информировать администратора в случае утери ключей от номера;
- не передавать ключ от номера посторонним лицам;
- не приглашать и не оставлять в номере посторонних лиц;
- не хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы, оружие;
- на территории Санатория запрещается распивать спиртосодержащие напитки;
- не курить и не распивать спиртные напитки в номерах и на балконах;
- не готовить пищу в номерах гостиницы;
- не пользоваться в номерах электронагревательными приборами (кипятильниками, обогревателями и т.п.);
- не посещать лечебное отделение, столовую, бассейн, культурно-массовые мероприятия в состоянии опьянения;
- не нарушать покой соседей по номеру и отдыхающих в соседних номерах, с уважением относиться друг к другу;
- не допускать детей до 14 лет без присмотра к купанию в бассейне Санатория;
- столовую посещать строго по расписанию в опрятном виде, занимать закрепленное за отдыхающим место, посуду из столовой не выносить;
- при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам Санатория (врачам, медсёстрам, администраторам, горничным);
- в случае позднего возвращения в Санаторий, отдыхающий обязан заранее предупредить дежурного администратора о времени своего прибытия;
- гости отдыхающих имеют право находиться в Санатории до 23 часов;
- отдыхающие могут воспользоваться в комнате бытовых услуг (на 3 этаже 1 корпуса) утюгом, гладильной доской, холодильником; фен можно взять у дежурного администратора;
- для питья отдыхающим рекомендуется использовать воду из кулеров, установленных на каждом этаже;
- прибывшим в Санаторий для получения лечебно-оздоровительных процедур без проживания, необходимо обращаться к дежурному администратору для оформления договора;
- оплата всех видов путевок, проживания и дополнительных услуг производится у дежурного администратора;
- необходимую информацию о графике работы отдельных кабинетов, программе отдыха, изменениях в работе служб и т.п. можно прочитать на доске объявлений, получить у дежурного администратора, работников Санатория.

3.3. Обслуживание отдыхающих и пациентов

Администрация Санатория предоставляет отдыхающим по их просьбе дополнительные платные услуги, согласно утвержденных прейскурантов.

Проживающим в Санатории предоставляются следующие бесплатные услуги:

- предоставление горячей и холодной воды (в кулерах на каждом этаже)
- выдача дополнительного одеяла, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
- экспресс-уборка
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб
- измерение артериального давления, пользование медицинской аптечкой
- побудка к определенному времени
- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю
- вызов такси
- доступ к Интернет (Wi Fi)
- бильярд, мячи и ракетки для спортивных игр

- фен, утюг, фумигатор
- пользование библиотекой

Смена постельного белья в Санатории производится после каждого выезда отдыхающего, а также по мере необходимости, но не реже одного раза в 7 дней, полотенец не реже 1 раза в 3 дня либо по требованию.

Администрация Санатория обеспечивает отдыхающих справочной информацией о режиме работы столовой, связи, и т.п., находящихся в Санатории.

Перечень дополнительных услуг, настоящие правила проживания и прочая информация вывешиваются в вестибюле Санатория в доступном для ознакомления месте, находятся в информационной папке в каждом номере.

Книга отзывов и предложений хранится у дежурного администратора и выдаётся отдыхающим по их требованию.

3.4. Плата за проживание и предоставленные услуги

Плата за проживание в Гостинице Санатория и предоставленные услуги взимается согласно прейскуранта посуточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 12 часов дня по местному времени. По просьбе проживающих в двухместных номерах может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.

Оплата за санаторную путевку осуществляется подневно. Единый расчетный час для отдыхающих по санаторной путевке: 8 часов утра по местному времени, единый расчетный час для выезда по санаторной путевке: 20 часов по местному времени.

Оплата проживания и услуг осуществляется в размере 100% в авансовом порядке до фактического заселения в Санаторий или получения услуг.

При выезде из Санатория отдыхающий обязан произвести полный расчет за фактически предоставленные ему услуги.

3.5. Ответственность за нарушение правил проживания и внутреннего распорядка в Санатории

К лицам, проживающим в Санатории или которым оказываются платные услуги на территории Санатория, могут применяться следующие виды санкций:

- устное замечание;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путёвку, о нарушении настоящих правил;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путёвки.

4. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ПРОЦЕДУР (УСЛУГ)

4.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, захватившим в Санаторий по санаторно-курортной путёвке/курсовке и при наличии санаторно-курортной карты.

При выявлении противопоказаний у лиц, захватившим по санаторно-курортной путевке, может быть произведено переоформление санаторно-курортной путевки на оздоровительную путевку (без лечения) с перерасчетом стоимости согласно действующему прейскуранту.

4.2. Правила приёма лечебных процедур

4.2.1. Для начала получения медицинских процедур (услуг) все лица в обязательном порядке дают **письменное информированное добровольное** согласие по установленной Санаторием форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и Приказом Минздравсоцразвития России от 23.04.2012 № 390н "Об утверждении Перечня

определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи".

В соответствии с перечисленными документами следующие медицинские вмешательства осуществляются только после получения от граждан письменного информированного добровольного согласия:

- опрос, в том числе выявление жалоб, сбор анамнеза;
- осмотр, в том числе пальпация, перкуссия, аускультация;
- антропометрические исследования;
- термометрия;
- тонометрия;
- бальнеолечение (грязелечение, водолечение, фито- и ароматерапия, физиотерапия и т.п.)
- введение лекарственных препаратов по назначению врача, в том числе внутримышечно, внутривенно, подкожно, внутрикочно;
- медицинский массаж;
- лечебная физкультура.

При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие, Санаторий вправе отказать в предоставлении медицинских процедур (услуг).

4.2.2. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном им порядке, строго в назначенное время, в соответствии с очередностью, по приглашению в кабинет.

Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате, а для посещения бассейна необходимо иметь резиновые шапочки, купальник, сланцы, мыло, мочалку, полотенце.

4.2.3. Рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени.

Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться.

После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.

Принимая процедуру не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу.

Запрещено приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны во всех медицинских кабинетах санатория.

По окончании курса лечения рекомендуется получить у лечащего врача рекомендации, которые необходимо выполнять после отъезда из Санатория.