

ПРАВИЛА ПРЕБЫВАНИЯ В САНАТОРИЯХ СКУП РБ «БАЙКАЛКУРОРТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны на основе:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.,
- Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федерального закон от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" и других нормативно-правовых актов Российской Федерации;
- Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 № 109-ФЗ;
- Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
- «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. № 1025.

(Копии регламентирующих документов находятся на стойке в службе размещения).

1.2. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми пациентами Санатория, а также их гостями.

1.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: главный врач, заместители главного врача, администратор, дежурный администратор службы размещения, дежурный медицинский персонал, горничные, сторожа.

1.4. Основные понятия, используемые в Правилах:

«санаторий» - санаторий «Аршан», санаторий «Саяны», санаторий «Горячинск»;

«пациент» - физическое лицо, пользующееся услугами Санатория;

«Санаторно-курортная путевка», «Путевка на оздоровительный отдых» (далее «Путевка») – документ, бланк строгой отчетности, выдаваемый санаторием, дающий право пациенту на получение санаторно - курортных услуг.

«Направление на медицинскую реабилитацию» - документ, выдаваемый направляющей медицинской организацией, и дающий право пациенту на получение медицинской помощи в отделении медицинской реабилитации санатория за счет средств обязательного медицинского страхования.

«Санаторно-курортный режим» - распорядок дня с правильным распределением времени активности и покоя, времени приема пищи и лечебных процедур, культурно-массовых мероприятий и отдыха.

«Индивидуальный режим» - режим, назначаемый пациенту с таким расчетом, чтобы в зависимости от состояния пациента наиболее целесообразно сочетать применение всех лечебных факторов курорта.

«Ранний заезд» - размещение в санатории раньше указанного в путевке (забронированного) времени. Производится только при наличии свободных мест.

«Поздний отъезд» - убытие из санатория позже срока, указанного в путевке.

1.5. Санаторий предоставляет пациентам санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные и прочие услуги в соответствии с разработанными и утвержденными в установленном порядке методиками, программами, стандартами.

1.5.1. Пациенты размещаются в санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными путёвками.

1.6. Санаторий обеспечивает предоставление услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.6.1. Комплекс санаторно-курортного лечения назначается лечащим врачом для каждого пациента индивидуально на основании его основного и сопутствующих заболеваний в пределах суммы, заложенной в санаторно-курортную путевку.

1.7. При заселении пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении), путёвку или документы, подтверждающие оплату, доверенность, направление на медицинскую реабилитацию, справку об эпидокружении (для детей до 14 лет).

Также пациент должен при себе иметь -

При поступлении по санаторно-курортной путевке - санаторно-курортную карту;

При поступлении по путевке на оздоровительный отдых - данные флюорографии не позднее 1 года давности;

При поступлении на медицинскую реабилитацию - направление установленной формы, полис ОМС, СНИЛС.

1.8. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, первичное медицинское обследование проводится за дополнительную плату.

1.9. Прием иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт, миграционная карта, виза, оформленная в соответствии с действующим законодательством, документ о регистрации по месту пребывания (в случае, если иностранный гражданин пребывает на территории РФ длительное время).

Санаторий вправе отказать в размещении пациентам при отсутствии у них документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с федеральным законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ. «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»

1.10. После оформления пациент получает у регистратора ключ от номера, талон на питание, талон на проживание, талон на лечение.

1.11. После получения талона на лечение пациент может обратиться к врачу на первичный прием. Первичный прием оказывается в соответствии с режимом работы врача-терапевта в порядке живой очереди.

1.12. Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом работы санатория. Информация о времени приема врачей и работы медицинских кабинетов доступна в регистратуре курорта, по телефону регистратуры.

1.13. Заселение и выезд пациентов производится строго по датам, указанным в путевке. Передача путевки другому лицу не допускается.

Дни опозданий и дни при досрочном отъезде компенсируются согласно утвержденному Положению о возврате.

1.14. Пациенты, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам санатория.

В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авто, ж/д транспорта, продление путёвки производится за плату при наличии свободных мест по действующим ценам санатория.

1.15. В случае приобретения путёвки у юридического лица или индивидуального предпринимателя, по ценам не соответствующим утвержденному прейскуранту, санаторий ответственности за действия данных юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) не несёт и претензий не принимает.

1.16. В случае нарушения настоящих Правил пациентом, санаторий оставляет за собой право отказать от выполнения обязательств по договору и на досрочное выселение пациента из санатория.

2. БРОНИРОВАНИЕ, ЗАЕЗД И ВЫЕЗД ИЗ САНАТОРИЯ

2.1. Бронирование путевок (койко-мест) в санатории осуществляется бесплатно.

2.2. При бронировании или свободном поселении пациент выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера данной категории остается за санаторием.

2.3. Плата за размещение и услуги в санатории осуществляется согласно прейскуранту (прайс-листу) санатория, действующему на момент заселения.

2.4. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, или путем безналичного перечисления, а также с использованием расчетных (кредитных) карт.

2.5. Заселение в санаторий производится после внесения пациентом предоплаты за весь предполагаемый срок лечения.

2.6. Отрывной талон к санаторно-курортной путевке выдается при выезде пациента.

2.7. Путевка не может быть поделена или передана другому лицу без согласования с санаторием.

2.8. В стоимость санаторно-курортной путевки включается проживание и питание в соответствии с оплаченной категорией, комплексное лечение, культурно-досуговые мероприятия. Санаторно-курортная услуга, оформленная санаторно-курортной путевкой, делению на части не подлежит.

В стоимость путевки на оздоровительный отдых включается проживание и питание в соответствии с оплаченной категорией, лечение в объеме, утвержденном приказом по учреждению, культурно-досуговые мероприятия. Санаторно-курортная услуга, оформленная путевкой на оздоровительный отдых, делению на части не подлежит.

2.9. Проживание детей в возрасте до 4-х лет без предоставления основного спального места, с оплатой за коммунальные услуги в размере, указанном в прайсе.

Услуга питания детям в возрасте до 2-х лет не предоставляется. Питание детей в указанном возрасте осуществляется родителями самостоятельно. По желанию предоставляется высокий детский стульчик для кормления.

Питание детей в возрасте с 2-х до 4-х лет и с 4 до 11 лет производится в соответствии с действующими прейскурантами.

2.10. На комплексное санаторно-курортное лечение принимаются дети с 4 лет до 17 лет (включительно) в сопровождении взрослого. Детям в возрасте до 4-х лет комплексное лечение не назначается.

2.11. Лица, которые имеют абсолютные противопоказания к санаторно-курортному лечению, на лечение не принимаются. Перечень абсолютных противопоказаний утверждается уполномоченным органом (Министерство здравоохранения РФ).

2.12. Размещение пациентов с животными (птицами, пресмыкающимися и т.п.) не допускается.

2.13. Санаторий располагает ограниченными условиями для передвижения маломобильных групп населения. Пациенты с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим прейскурантом).

3. УСЛУГИ

3.1. Санаторий предоставляет санаторно-курортные, медицинские, оздоровительные услуги в соответствии с разработанными программами, гостиничные, услуги питания, развлекательные и иные услуги.

3.4. Дополнительные услуги, входящие в стоимость путевки:

- доставка багажа в номер (по просьбе)
- услуги гладильной комнаты

- предоставление дополнительной подушки, одеяла, стульчика для кормления.

3.5. Санаторий оказывает пациенту дополнительные услуги по его желанию за плату в соответствии с утвержденным перечнем и прейскурантом.

3.6. Правила приёма процедур.

3.6.1. Приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени.

3.6.2. При приёме водных и грязевых процедур при себе иметь полотенце.

3.6.3. При приеме процедур рекомендуется – не разговаривать, не пользоваться мобильными средствами связи.

3.6.4. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры, немедленно сообщить медсестре или врачу.

3.6.5. После процедуры рекомендуется отдохнуть не менее 5-10 минут в комнате отдыха лечебного отделения, далее не менее 1-1,5 часов в номере.

3.6.6. В случае опоздания процедура не отпускается, либо переносится на другое время только при наличии свободных мест.

3.6.7. Дополнительные платные медицинские услуги, пропущенные по вине пациента, переносятся на другое время при наличии свободных мест.

4. РАСЧЕТНЫЙ ЧАС

4.1. Режим работы санатория - круглосуточный.

4.1.1. В Санатории установлено правило расчетного часа. Час выезда (освобождение номера, койко-места) должен соответствовать часу заезда.

4.2. При опоздании путевка не продлевается, если это предварительно (не менее чем за 3-е суток) не согласовано с администрацией санатория.

4.3. При раннем заезде и позднем отъезде (более 6 часов от часа заселения) производится оплата за 12 часов проживания.

4.4. При позднем отъезде более 12 часов производится оплата проживания за сутки.

4.5. Продление срока проживания возможно только по согласованию с Санаторием при наличии свободных мест.

4.6. Путевка действительна только на указанный в ней срок.

4.7. По истечению срока путевки (срока заезда) пациент, накануне отъезда (с 18:00 до 22:00), уведомляет администратора службы размещения о времени освобождения номера, в согласованное время сдает номер (койко-место) и ключ

горничной. После приемки номера регистратор отдает отрывной талон от путевки пациенту.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациенты санатория обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать санаторно-курортный режим;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность отдыхающих и работников санатория;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества санатория);
- при выходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить все электроприборы;
- соблюдать правила пожарной безопасности.

5.2. В санатории запрещается:

5.2.1. Курение табака на всей территории (в т.ч. на открытом воздухе, в номерах, в помещениях и на балконах), согласно Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

Нарушение пациентом запрета на курение табака рассматривается как нарушение договорных условий, в этом случае санаторий вправе в качестве меры гражданско-правовой ответственности взыскать с пациента штраф в размере 1000,00 (одна тысяча) рублей.

5.2.2. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера.

5.2.3. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.

5.2.4. Ввозить на территорию и/или содержать в номере животных, птиц и т.п.;

5.2.5. Включать телевизор на полную громкость;

- 5.2.6. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;
- 5.2.7. Пользоваться в номере электрическими нагревателями, утюгами, если это не предусмотрено комплектацией номера;
- 5.2.8. Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы;
- 5.2.9. Выбрасывать мусор из окна, с балкона;
- 5.2.10. Изменять интерьеры в номерах и холлах санатория без разрешения администрации;
- 5.2.11. Самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- 5.2.12. Выносить посуду и пищу из столовой;
- 5.2.13. Посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест) в купальных костюмах;
- 5.2.14. Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория;
- 5.2.15. Обрывать /срезать отростки комнатных растений/цветов;
- 5.2.16. Выкапывать цветы на клумбах;
- 5.2.17. Нарушать общественный порядок;
- 5.2.18. Нарушать покой других пациентов.
- 5.2.19. Нарушать тишину с 23 часов до 7 часов;
- 5.2.20. Кормить птиц и животных на территории санатория.
- 5.3. В случае повреждения или утраты имущества санатория, пациент обязан возместить стоимость нанесенного ущерба, согласно действующему прейскуранту (в соответствии с составленным актом порчи имущества). За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие взрослые.
- 5.4. Пациенты санатория несут ответственность за действия приглашенных в номер гостей (посетителей).
- 5.5. По просьбе пациента допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов. Для этого посетителю необходимо предъявить у администратора на стойке регистрации удостоверение личности и получить временный пропуск.
- 5.6. В случае задержки посетителя в номере пациента после 23:00 гость должен быть оформлен на подселение в номер к пациенту, согласно утвержденного прейскуранта.

7. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

7.1. Санаторий вправе отказаться от выполнения обязательств по договору на оказание санаторно-курортных услуг и выписать досрочно пациента из Санатория, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения санаторно-курортного режима и Правил пребывания, установленных в санатории.

Под грубым нарушением санаторно-курортного режима и Правил пребывания понимается:

- злоупотребление алкоголем;
- нарушение общественного порядка;
- нарушение запрета на курение;
- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);
- нарушение личной и имущественной неприкосновенности пациентов, работников санатория;
- существенное (на сумму 5000,00 руб. и более) причинение материального ущерба имуществу санатория.

7.2. К лицам, отдыхающим в санатории, в случае нарушения ими установленных правил, могут применяться следующие виды санкций:

7.2.1. письменное предупреждение о возможном выселении;

7.2.2. выселение с сообщением по месту выдачи путёвки;

7.2.3 в случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя санатория, санаторий оставляет за собой право вызвать сотрудников полиции.

7.3. Санаторий не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей пациента при условии, если они не были приняты санаторием на хранение под роспись ответственного лица.

7.4. Пациент, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы приема и размещения для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей санаторий принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, санаторий оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 1 год).

7.6. Администрация санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с пациентом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения пациентом или их гостем(гостями) настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

7.7. При отсутствии пациента в номере более суток (или госпитализации), администрация санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

7.8. Книга отзывов и предложений находится в регистратуре и выдается по просьбе пациента.

7.9. В случае возникновения жалоб со стороны пациента администрация принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

7.10. В случае направления пациента в санаторий юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к санаторно-курортным услугам, несет непосредственно юридическое лицо.

7.11. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, санаторий и пациент руководствуются действующим законодательством РФ.

7.12. Санаторий не несет ответственности за работу транспортных предприятий, муниципальных и районных служб жизнеобеспечения, операторов связи, банков и иных организаций (аварийное отключение электрической энергии, телефонной связи, отказ банкомата).

7.13. В целях безопасности пациентов на территории и в местах общего пользования санатория ведется видеонаблюдение. Пациент принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.