

УТВЕРЖДАЮ

**Генеральный директор – главный врач
ЗАО «Санаторий Нижне-Ивкино»**

«__» _____ 2015 г.

_____ **О.Н. Халилов**

Правила предоставления санаторно-курортных и гостиничных услуг в ЗАО «Санаторий Нижне-Ивкино».

Уважаемые отдыхающие, в целях улучшения качества обслуживания и обеспечения безопасных условий проживания, просим Вас ознакомиться с правилами предоставления услуг в нашем санатории.

Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от «07» февраля 1992г. (с изменениями от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г., 27 июля, 16 октября, 25 ноября 2006 г., 25 октября 2007 г., 23 июля 2008 г., 3 июня, 23 ноября 2009 г., 27 июня, 18 июля 2011 г., 25 июня, 28 июля 2012 г., 2 июля, 21 декабря 2013 г., 5 мая 2014г.), «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 6 октября 2011 г., 13 марта 2013 г.), Приказов МЗ РФ и являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения для всех служб учреждения.

1. Закрытое акционерное общество «Санаторий Нижне-Ивкино» (именуемое далее Санаторий) предоставляет отдыхающему (далее Гость) санаторно-курортное лечение, оздоровительные, медицинские услуги в соответствии с разработанными Санаторием программами.
2. При поселении в Санаторий оформляется:
 - для Гостей, направленных туристическими компаниями и др. юридическими лицами (через посредника) в рамках заключенного с Санаторием договора - регистрационная карта;
 - для Гостей, прибывших в Санаторий по индивидуальной брони - договор на возмездное оказание услуг и регистрационная карта.
3. Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве, оформленного в установленном порядке.
4. Поселение иностранных граждан в санаторий осуществляется при наличии следующих документов: заграничный паспорт (для стран с визовым режимом – виза), миграционная карта; для иностранных граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации, в дополнении указанных документов, предоставляется вид на жительство.
5. При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам Гость, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: санаторно-курортную карту (давностью не более 2-х месяцев), документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность), полис ОМС (или ДМС), оригиналы платежных поручений с отметкой банка (при безналичном расчете); для детей до 14 лет – свидетельство о рождении, санаторно-курортную карту (давностью не более 2-х месяцев), справку об эпидокружении, полис ОМС, анализ на энтеробиоз, заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний.
6. В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется в Санатории за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту.
7. При регистрации Гостя в Санатории, последний оформляет и выдает на руки Гостю копию регистрационной карты (по требованию), содержащую следующую информацию:
 - наименование Санатория;
 - Ф.И.О. Гостя;
 - категория и номер комнаты;
 - дата заезда и выезда;

- тип размещения;
- адрес, контактные телефоны;
- дата рождения;
- паспортные данные;
- подпись Гостя;
- условия пребывания Гостя на территории Санатория.

8. При предоставлении Санаторием Гостю санаторно-курортных и/или оздоровительных услуг на Гостя оформляется санаторно-курортная (СКП) или оздоровительная путевка (ОЗП).

9. Оформление заезда Гостя в Санатории осуществляется круглосуточно.

10. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 00--00 часов текущих суток по местному времени; часом выезда из санатория считается – 24-00 часа последнего дня.

11. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа, по действующему прейскуранту.

12. При поселении Гостя до расчетного часа (с 20-00 до 24.00 часов) при наличии свободных мест плата за проживание не взимается. Питание Гость оплачивает согласно действующего прейскуранта.

13. При задержке выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 8 часов после расчетного часа – почасовая оплата, согласно прейскуранта;
- от 8 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

14. Санаторий имеет право устанавливать плату за услуги по бронированию номера. В случае отказа Гостя оплатить эти услуги, его размещение в Санатории производится на общих основаниях при наличии свободных мест.

15. При бронировании номера Гость обязан произвести оплату согласно выставленному счету в течение 10 календарных дней в размере не менее стоимости 1-го койко-дня за каждого гостя (согласно действующему прейскуранту). В случае не приезда Гостя, произведенная оплата за один койко-день Санаторием не возвращается. В случае опоздания Гостя, Санаторий имеет право взимать с Гостя оплату за фактически понесенные Санаторием расходы. Санаторий имеет право аннулировать бронь в случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги за 7 календарных дней до даты заезда (при отсутствии другой письменной договоренности).

16. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией санатория.

17. При нарушении сроков заезда по заказанной брони Санаторий не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров, а размещает на свободные места (при их наличии).

18. В период пребывания в Санатории Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги:

- наличными денежными средствами;
- через банковские терминалы путем использования банковской карты.

19. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авиа, ж/д транспорта, продление путевки производится при наличии свободных мест по действующим ценам санатория

20. За грубое нарушение правил проживания, пожарной безопасности, а также отдыхающие, злоупотребляющие алкоголем, могут быть досрочно выселены из санатория без компенсации за неиспользованные дни.

21. В случае нанесения материального ущерба Санаторию, Гость обязан возместить его в полном размере до момента отъезда по действующему в Санатории Прейскуранту.

22. В случае, если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, Санаторий оставляет за собой право выселить Гостя и потребовать возмещения причиненного ущерба.

23. При отказе Гостя от обслуживания либо при досрочном выезде Гостя из Санатория, размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного между Санаторием и Гостем.

24. При досрочном выезде Гостя из Санатория, направленного на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, туристическими агентствами (через посредника), размеры

возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

25. В отдельных случаях при наличии у Гостя абсолютных медицинских противопоказаний к санаторно-курортному лечению, возможен перевод на оказание оздоровительных услуг, с последующим перерасчетом денежных средств.

26. Прейскурант цен и перечень услуг (медицинские, проживание, питание и пр.) утверждается приказом по Санаторию.

27. Общая стоимость медицинских услуг, входящих в стоимость путевки может быть не равна сумме стоимости полученных медицинских процедур, так как является усредненным значением при формировании стоимости путевки.

28. Первого января медицинские процедуры, за исключением экстренной и неотложной медицинской помощи, не проводятся.

29. При размещении Гостя, чье пребывание в Санатории оплачено по безналичному расчету юридическими лицами по стоимости одноместного номера, дополнительное поселение гостей в этот номер осуществляется по стоимости дополнительного места, согласно установленному приказом по Санаторию Прейскуранту. При заезде Гостей, прибывших от юридических лиц по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия организации, оплатившей пребывание Гостя. При отсутствии письменного согласия организации дополнительное подселение в номер осуществляется по действующему прейскуранту за счет средств Гостя.

30. В процессе пребывания Гостя по его желанию возможен перерасчет стоимости путевки в связи с улучшением условий проживания, либо в связи с сокращением срока. Данное условие не распространяется на лиц, прибывших по социальной программе организаций, выдавших данные путевки.

31. Деление путевки, оплаченной по безналичному расчету юридическими лицами, не предусматривается. Путевка не может быть передана другому лицу.

32. В случае госпитализации Гостя в лечебное учреждение оплата за нахождение в стационаре лечебного учреждения производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса - за счет Гостя. На время нахождения в стационаре Гость выписывается из Санатория с выплатой ему (турфирме, оплатившей путевку) стоимости услуг санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении Гостем справки лечебного заведения с указанием сроков, за минусом использованных денежных средств.

33. Оплата за приобретенный Гостем пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. В случае оплаты по безналичному расчету и предоставлении Гостем оригинала Доверенности от фирмы при выезде Гостю необходимо получить отрывной талон к путевке.

34. Санаторно-курортные путевки реализуются для детей от 4-х лет.

35. Санаторий в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Гостю нарушением его прав потребителя.

36. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации обязуется возместить ущерб Санаторию в случае повреждения имущества Санатория, а также несет ответственность за иные нарушения.

Правила проживания

1. Правила проживанияGuestов в Санатории устанавливаются Санаторием. Guest должен ознакомиться с порядком и правилами проживания и соблюдать их.
2. Guest должен соблюдать правила противопожарной безопасности, особенно избегать использования источников открытого огня (свечи и т.д.).
3. Санаторий не отвечает за сохранность денег и иных валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценностей и других вещей (см. выписку из правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства).
4. Нахождение Guestа (и лиц приглашенных им) на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами запрещено.
5. Гости, прибывшие в Санаторий с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение), на территорию Санатория не допускаются, исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей.
6. Гости обязаны соблюдать следующие правила:
 - при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы;
 - закрыть водопроводные краны;
 - запирать на ночь дверь в номер и на балкон;
 - немедленно информировать администрацию санатория в случае утери санаторно-курортной книжки.
7. Guestам запрещено:
 - передавать ключ от номера другому лицу;
 - переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности;
 - оставлять посторонних в номере в свое отсутствие;
 - хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
 - содержать в номере животных;
 - вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки, во избежание пищевых отравлений;
 - выносить продукты питания из обеденного зала.
8. Курение в помещениях Санатория, в том числе в номерах, строго запрещено.
9. В целях соблюдения санаторно-курортного режима запрещается нарушать тишину с 23.00 до 07.00 часов. В случае несоблюдения этих требований, Санаторий имеет право на досрочное выселение Guestа из санатория.
10. Гости, прибывшие на отдых и лечение с детьми, должны соблюдать следующие правила:
 - детям до 16 лет запрещается без сопровождения взрослых посещение кафе и развлекательных мероприятий для взрослых после 21 часа;
 - детскую комнату могут посещать дети, проживающие в Санатории;
 - детям до 4-х лет посещение детской комнаты разрешено только в сопровождении взрослых;
 - посещение детьми летней игровой площадки разрешается только в сопровождении взрослых.
11. Гости Отдыхающих, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 8-00 до 23-00 часов. При размещении Отдыхающего в 2-х местном номере с подселением, Guest может находиться в номере только по согласованию с другим проживающим Отдыхающим. В случае если Guest проживающего остается после 23.00 часов местного времени, он обязан, при наличии свободного места, оформить проживание в номере пригласившего, произвести оплату согласно действующему прейскуранту цен и получить квитанцию на период проживания. При отсутствии свободного места guest обязан покинуть номер после 23.00 часов.
12. Пропуск посторонних лиц к отдыхающим осуществляется через дежурного администратора по корпусу или вахтера путем личного приглашения отдыхающего встретить своего гостя.
13. Дежурный администратор не имеет права выдавать справки о местонахождении отдыхающего без его на то разрешения, а также другие данные (адрес, телефон, место работы) посторонним лицам, в т.ч. родственникам отдыхающего.

14. По всем вопросам и просьбам, связанным с обслуживанием отдыхающих, можно обратиться к дежурному администратору корпуса или в отдел продаж (тел. (83343)2-44-44) ежедневно с 08-00 до 20-00.

15. При выезде из Санатория Гость должен уведомить Службу размещения не позднее, чем за 30 минут до отъезда, освободить номер, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги в службе приема и размещения, вернуть ключ.

Правила поведения пациентов в ЗАО «Санаторий Нижне-Ивкино»

I. Права пациента.

Пациент имеет право на:

1. выбор лечащего врача;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в санатории в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов санатория;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
6. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
7. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
8. получение лечебного питания;
9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
10. отказ от медицинского вмешательства;
11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
12. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
13. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях санатория – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок санатория;
14. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
15. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
16. получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
17. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе.

II. Ответственность пациента.

Пациент обязан:

1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в санатории;
3. проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
4. своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
5. являться на лечение и врачебные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
6. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
7. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
8. подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
9. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
10. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

11. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
12. посещать подразделения санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в листе назначений датой и временем;
13. при опоздании необходимо обратиться к администратору или дежурной медицинской сестре корпуса для переноса времени процедуры, в случае отсутствия свободных мест процедура не восстанавливается;
14. при посещении санатория надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
15. бережно относиться к имуществу санатория, соблюдать чистоту и тишину в помещениях санатория.

III. Пациентам в санатории запрещается:

1. проносить в здания и служебные помещения санатория огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
2. проносить в служебные помещения санатория крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
3. находиться в служебных помещениях санатория без разрешения Администрации;
4. употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях санатория, не предназначенных для употребления пищи;
5. курить на территории санатория, в том числе в служебных помещениях, в номерах, на балконах строго запрещено;
6. громко разговаривать, шуметь;
7. оставлять малолетних детей без присмотра;
8. выносить из санатория документы, полученные для ознакомления;
9. изымать какие-либо документы из медицинских карт;
10. размещать в помещениях и на территории санатория объявления без разрешения администрации санатория;
11. производить фото- и видеосъемку в служебных помещениях без предварительного разрешения администрации санатория;
12. находиться в помещениях санатория в верхней одежде, грязной обуви;
13. пользоваться служебным лифтом санатория;
14. преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям санатория;
15. проходить и находиться в зданиях и помещениях санатория в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
16. хранить в номерах скоропортящиеся продукты.

В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

Ответственность лечащего врача.

I. Лечащий врач обязан:

1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
2. предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
3. разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
4. по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
5. при необходимости созвать консилиум врачей.

II. Лечащий врач вправе по согласованию с главным врачом санатория отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

Правила поведения в отделении диетического питания (столовой).

1. В меню предварительного заказа против соответствующего названия блюд поставьте номер своего места за столом. Для заказа выписывается закуска, одно первое, одно второе, в случае отказа от мясного блюда можно заказать два вторых блюда.
2. Обратите внимание, что при полном рационе (завтрак, обед, ужин) Вы делаете заказ на завтраке – на завтра, при отказе от полного рациона заказ принимается на обеде или ужине - на послезавтра.
3. Если Вами не сделан заказ, подается дежурное блюдо.
4. Администрация имеет право производить замены блюд, информация о замене вывешивается на информационном стенде в обеденном зале.
5. Кисломолочные продукты замене не подлежат.
6. Замена продуктов производится в случае пищевой аллергии.
7. По возникающим вопросам, связанным с питанием, обращайтесь к медицинской сестре по диетпитанию.
8. Для улучшения качества обслуживания поставьте подпись на меню после заказа.
9. В зале №1 на «шведском» столе последние 15 минут приема пищи ассортимент поддерживается по возможности.
10. Предоставление места и сервировка стола осуществляется в соответствии с оплаченными приемами пищи.
11. Детям до 3-х лет (включительно) при неоплаченном питании отдельное посадочное место за столом не предоставляется. Дети могут размещаться на коленях у родителей или на детском стульчике, не занимая отдельного посадочного места за столом и не создавая помех другим отдыхающим и работе персонала.
12. При смене заказного меню на шведский стол (или наоборот), а также при отказе от одного из приемов пищи при заказном меню Вам необходимо:
 - обратиться к администратору столовой, и сделать соответствующую отметку;
 - в этот же день подойти в отдел реализации путевок (административное здание), внести изменения и сделать перерасчет (перерасчет будет сделан со дня, следующего за днем обращения).
13. При изменении посадочного места (изменении смены или стола) по инициативе отдыхающих, администрация столовой заказ не сохраняет.
14. При изменении диеты лечащим врачом или назначении диеты №9 в обязательном порядке необходимо подойти к медицинской сестре по диетпитанию или врачу-диетологу.
15. При назначении отдыхающему санатория постельного режима питание осуществляется в номере официантом в соответствии с назначением лечащего врача или врача-диетолога (медицинской сестры по диетпитанию).

Генеральный директор- главный врач

О.Н. Халилов