

Общие положения

1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (проживания) (далее — Правила) в ОАО «Санаторий «Джинал» (далее — санаторий) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами администрации санатория.
2. Санаторий предназначен преимущественно для проживания лиц на период оказания им санаторно-курортных, медицинских и гостиничных услуг. В рамках настоящих Правил, лица, обратившиеся в санаторий для оказания им санаторно-курортных, медицинских и прочих услуг, а так же прочие лица, проживающие в номерном фонде санатория, именуются потребителями.
3. Настоящие Правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории санатория: потребителей, детей, сопровождающих, работников санатория.
4. Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всех категорий потребителей санатория.
5. Правила внутреннего распорядка (проживания), а также полная информация о санатории доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте, информационных стендах санатория и в отделе маркетинга и реализации.
6. Приезд, размещение или нахождение лица в санатории для получения любых видов услуг считается безусловным согласием лица и/или его представителей на выполнение настоящих Правил внутреннего распорядка (проживания) в ОАО «Санаторий «Джинал».

Порядок приёма и размещения потребителей

1. Потребители, принятые на санаторно-курортное лечение, комплексное медицинское обслуживание, гостиничное обслуживание размещаются в санатории на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и/или приобретенными путёвками.
2. Прием и размещение потребителей в санаторий осуществляется круглосуточно в соответствии с установленным расчетным часом — 8-00 часов текущих суток по московскому времени.
3. Прием потребителей производится строго по датам, указанным в санаторно-курортной путёвке или направлении.
4. Потребители, прибывшие раньше срока действия путёвки или направления, могут быть размещены в санатории при наличии свободных мест при условии оплаты проживания, питания по действующим ценам санатория.
5. В случае опоздания по оплаченной брони более чем на сутки и отсутствии свободных мест, санаторий имеет право не принимать потребителя.
6. При наличии свободных мест в санатории потребитель принимается без восстановления срока опоздания, при этом оплата за путевку взимается полностью.
7. При заселении потребитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.
8. Документами, удостоверяющими личность и необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:
 - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

Также для заселения необходимо предъявить:

- путёвку (обменную путевку, ваучер, доверенность на получение путевки);
- направление страховой компании;
- санаторно-курортную карту;
- полис обязательного медицинского страхования (ОМС), полис добровольного медицинского страхования (ДМС) (при наличии);
- Иностранцы граждане при заселении в санаторий должны выполнять требования миграционного законодательства Российской Федерации, а именно: предъявить документ, удостоверяющий его личность и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, оформленную миграционную карту и визу. В противном случае им будет отказано в заселении.

Дети принимаются при наличии:

- санаторно-курортной карты по форме 072/у-04 с данными о профилактических прививках;
- полиса ОМС;
- отрицательный результат анализа на энтеробиоз;
- заключения врача-дерматолога об отсутствии заразных кожных заболеваний, результаты осмотра на чесотку и педикулез;
- справки врача-педиатра или врача-эпидемиолога об отсутствии контакта ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детском саду или школе (за последние 21 день).
- Дети принимаются в санаторий с 0 до 5 лет (без предоставления отдельного места и питания). Пребывание детей до 5 лет совместно с родителями, оплачивается согласно действующему прейскуранту цен. На лечение по путевкам принимаются дети от 5 до 14 лет включительно, совместно с родителями.
- Оформление проживания несовершеннолетних в санатории в соответствии с действующим законодательством производится в номер его законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, иных лиц, действующих на основании нотариальной доверенности) на основании свидетельства о рождении или паспорта и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.
- В случае, когда законом допускается вступление в брак до достижения восемнадцати лет, гражданин, не достигший восемнадцатилетнего возраста, приобретает дееспособность в полном объеме со времени вступления в брак и размещается на общих основаниях.
- При оформлении потребителей, заполняются: анкета отдыхающего, санаторно-курортная книжка, история болезни, согласие на обработку персональных данных. Производится ознакомление потребителя с Правилами внутреннего распорядка (проживания) и правилами противопожарной безопасности.

Санаторно-курортная книжка

Санаторно-курортная книжка является документом, подтверждающим законность и возможность пребывания потребителя на территории санатория.

1. После оформления всех документов и при условии полной оплаты услуг, администратор выдает санаторно-курортную книжку и ключи от номера. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к выбранной потребителем категории, остается за администратором.
2. При заселении в номер, потребитель должен проверить наличие в номере трех полотенец (банного, для лица, для ног), произвести визуальный осмотр мебели и мягкого инвентаря на наличие каких-либо повреждений или отсутствия какого-либо инвентаря из предложенного в описи номера. В случае обнаружения повреждений или отсутствия какого-либо наименования, незамедлительно сообщить палатной санитарке, администратору на стойке ресепшн или дежурной медсестре (каб. 318).
3. Санаторий имеет право отказать в заселении или предоставлении услуг следующим лицам:
 - лицам, не имеющим документов, удостоверяющих личность, путёвки, направления на предоставление медицинских услуг от страховой компании;
 - лицам, не оплатившим стоимость путёвки, лечения, услуг;
 - несовершеннолетним без сопровождения взрослых;
 - 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, 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).

Основные правила обеспечения сохранности имущества

1. Санаторий отвечает за сохранность имущества, находящегося в номере, при условии соблюдения потребителями надлежащей осмотрительности и бережливости.
2. Для обеспечения сохранности своего имущества потребитель при выходе из номера должен закрыть номер на ключ. Ключ хранить при себе или сдавать администратору на ресепшн.
3. Санаторий отвечает за утрату документов, денежных средств, ценных бумаг только при условии, если они были помещены на хранение в индивидуальную ячейку на основании договора аренды ячейки.
4. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администрации санатория или сотруднику службы

внутреннего контроля. Санаторий принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

5. Лица, отдыхающие или получающие услуги в санатории, должны бережно относиться к имуществу и оборудованию санатория, имуществу третьих лиц, к зелёным насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.
6. Лица, отдыхающие или получающие услуги в санатории, несут материальную ответственность согласно разделу 5 настоящих Правил.

Порядок проживания в санатории

1. ОАО «Санаторий «Джинал» является лечебно-профилактическим учреждением. Потребители должны соблюдать распорядок дня санатория с учетом индивидуального режима приема процедур, питания, культурных мероприятий, экскурсий, сна и отдыха. Внимательно относиться к окружающим людям, организовывать свой отдых, не создавая им неудобства.
2. Потребители, проживающие в санатории, обязаны соблюдать следующие установленные правила:
 1. строго выполнять предписания лечащего врача;
 2. соблюдать установленный в санатории распорядок дня, соблюдать тишину в номерах и на этажах с 23-00 до 07-00 часов;
 3. соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу санатория;
 4. соблюдать правила пожарной безопасности;
 5. пользоваться утюгами только в специально оборудованных помещениях, расположенных в холлах 3-7 этажей;
 6. во избежание проникновения посторонних лиц вход на территорию санатория осуществляется по предъявлению санаторно-курортной книжки или гостевой карты, а гостей санатория по предъявлению паспорта РФ. Передача санаторно-курортной книжки посторонним лицам недопустима;
 7. пребывание гостей, не проживающих в санатории, разрешается при наличии у них паспорта РФ, только до 23-00. В двухместных номерах пребывание гостей (в т. ч. малолетних детей) допускается только с согласия второго лица, проживающего в этом номере. В случае задержки гостя, не проживающего в санатории, после 23-00 часов, необходимо произвести его оформление на стойке ресепшн с оплатой по действующему прейскуранту;
 8. если планируется досрочный отъезд или отсутствие в санатории более суток, необходимо сообщить об этом администратору на ресепшн по тел. 20-06 или дежурной медсестре по тел. 23-18;
 9. при отсутствии потребителя в санатории более суток (временный выезд из санатория домой, к родственникам, знакомым, госпитализация в больницу и пр.) администрация санатория вправе сделать комиссионную опись имущества, находящегося в номере отсутствующего потребителя и освободить номер. Денежные средства, ценные вещи и документы помещаются на бесплатное хранение в сейф депозитного шкафа службы внутреннего контроля, остальные вещи помещаются в специальное место хранения;
 10. санаторий, в основном предназначен для лечения и отдыха взрослого контингента. Призываем с пониманием относиться к этому и не оставлять своих детей без присмотра, не разрешать им выход на балконы, лестницы, летнюю игровую площадку, в бассейн, обеденный зал без сопровождения взрослых. Запрещается самостоятельное пользование лифтом детям до 12 лет;

11. при возникновении чрезвычайной ситуации необходимо следовать указаниям персонала и плану эвакуации;
12. в случае утери санаторно-курортной книжки, карты гостя или ключей от номера незамедлительно информировать администратора на ресепшн или дежурную медсестру (каб. 318);
13. посещать столовую, ресторан в опрятном виде по расписанию, занимать закрепленное место за столиком;
14. при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам санатория (лечащему врачу, медсёстрам, администратору на ресепшн, сотруднику службы внутреннего контроля, палатной санитарке);
15. в случае позднего возвращения в санаторий, потребитель обязан заранее предупредить сотрудника службы внутреннего контроля о времени своего прибытия;
16. для питья рекомендуется использовать воду из кулеров, установленных в центральном холле санатория, зале ЛФК лечебнодиагностического корпуса, зале столовой;
17. в случае возникновения неисправности, имеющегося в номере оборудования, следует сообщить об этом санитарке или по тел. 1234.

Потребителям запрещается:

1. без разрешения администрации проводить в санаторий гостей и оставлять их на ночь;
2. оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
3. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;
4. распивать любые спиртосодержащие напитки (водку, вино, пиво и пр.);
5. курить в номерах, коридорах, туалетах, на балконах, на территории санатория;
6. ввозить на территорию санатория и/или держать в номере животных и птиц;
7. нарушать покой соседей;
8. выкидывать мусор в окна, с балкона;
9. самовольно переселяться из одного номера в другой;
10. выносить посуду из столовой, ресторана;
11. расклеивать по стенам картины, плакаты, раскладывать рекламную продукцию и др.;
12. посещать лечебное отделение, столовую, сауну, бассейн, культурномассовые мероприятия в состоянии опьянения.

Ответственность потребителей

1. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия потребителей, совершенные во время отдыха и лечения. Потребитель обязуется возместить нанесенные санаторию и/или третьим лицам убытки в полном объеме.
2. В случае повреждения или утраты имущества санатория потребителем, администрацией санатория составляется акт оценки испорченного (утраченного) имущества, на основании которого потребитель возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах.
3. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действия несовершеннолетних на территории санатория.
4. В случае нарушения настоящих правил внутреннего распорядка (проживания) санаторий оставляет за собой право на:

- устное замечание ответственных лиц администрации;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих правил;
- устное или письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение по месту выдачи путевки о невозмещенном материальном ущербе;
- обращение в органы внутренних дел.

Плата за проживание и предоставление услуг

1. Плата за проживание в санатории и предоставленные услуги взимается согласно прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа 08-00.
2. По согласованию с администрацией потребитель может занимать номер любой категории (при наличии свободных мест) с применением коэффициента доплаты.
3. По просьбе проживающих в одно- и двухместных номерах может предоставляться дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.
4. По согласованию с администрацией отдыхающий может оставлять гостей на ночь после 23-00, при соблюдении условий оплаты, регистрации и заполнения соответствующих документов у администратора ОМиР или дежурной медсестры.
5. Гостям санатория желающим приобрести платные медицинские услуги, необходимо обратиться в каб. 429 (медсестра-регистратор, занимающаяся диспетчеризацией медицинских услуг) для оформления и оплаты соответствующих услуг.
6. Оплата услуг гостиницы, питания, трансферта (кроме медицинских) производится у администратора в ресепшн или бухгалтерии.

Обслуживание потребителей

1. Санаторий предоставляет потребителям по их просьбе дополнительные платные услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.
2. Санаторий обеспечивает потребителей справочной информацией об услугах предоставляемых в санатории.
3. Перечень дополнительных услуг и иная информация размещены в центральном холле санатория в доступном для ознакомления месте (в ресепшн), а также находятся в информационной папке в каждом номере.
4. Книги отзывов и предложений находятся у администратора в ресепшн, в зале столовой, культурно-информационном центре (библиотеке), у руководителя центра культурного досуга и выдаются потребителям по их требованию.
5. Потребителям санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:
 - встреча и доставка отдыхающих с ж\д вокзала ;
 - библиотека;
 - настольный теннис;
 - детская комната (в каникулярный период);
 - выдача спортивного инвентаря (кроме палок для скандинавской ходьбы);
 - теннисные ракетки;
 - ракетки для бадминтона;
 - коврики для занятий гимнастикой в номере;
 - мяч для фитнеса;
 - гимнастические палки;

- обручи;
- ролики;
- предоставление утюга и помещения с оборудованием для глажения;
- предоставление будильника;
- ш-й зоны (центральный холл, зона лечебного корпуса, холлы около одноместных номеров, номера «Люкс», «Апартамент»);
- киносеансы;
- прогулки по терренкуру с инструктором ЛФК;
- занятия в тренажерном зале;
- пользование летним солярием;
- ознакомительные экскурсии по ОАО «Санаторий «Джинал», показ тематических кинофильмов о городах КМВ, г. Кисловодске;
- вызов такси;
- оказание неотложной помощи и вызов бригады скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, дополнительного комплекта столовой посуды, приборов;
- предоставление услуг связи (городской телефон).

Порядок отпуска и получения медицинских услуг

1. Медицинские услуги оказываются лицам, захавшим в санаторий по санаторно-курортной путёвке, направлению страховой компании, лицам, не проживающим в санатории и желающим получить платное амбулаторное лечение.
2. Амбулаторное лечение оказывается всем желающим, по предъявлению паспорта РФ и санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на прием к врачу-терапевту, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры в соответствии с состоянием здоровья.
3. Консультация (приём) врача, а также назначенные медицинские услуги оплачиваются в каб. 429 (медсестра-регистратор, занимающаяся диспетчеризацией медицинских услуг).
4. Правила приёма лечебных процедур
5. Успех лечения зависит не только от количества процедур. Процедур надо принимать столько, сколько назначил врач и именно в назначенное время.
6. Для получения медицинских услуг все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной санаторием форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
7. При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, санаторий вправе отказать в предоставлении медицинских услуг.
8. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном им порядке, строго в назначенное время.
9. Необходимо помнить, что врач или медсестра - это профессионально подготовленные медицинские работники, которые посвятили свою жизнь заботе о пациентах и делают всё, чтобы пациент получил пользу от лечения.
10. Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате или иной удобной одежде, а для посещения бассейна необходимо иметь резиновые шапочки, купальник, сланцы, мыло, мочалку, полотенце.

11. Рекомендуется приходить на процедуры без опоздания за 5-10 мин. до назначенного времени.
12. Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться.
13. После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.
14. Принимая процедуру лучше не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.
15. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема
16. процедуры нужно немедленно сообщить медсестре и лечащему врачу.
17. Не рекомендуется приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны.
18. По окончании курса лечения рекомендуется получить у лечащего врача рекомендации, которые необходимо выполнять после отъезда из санатория.
19. В случае госпитализации потребителя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса, при отсутствии полиса за счет средств потребителя. В случае отказа потребителя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание могут выплачиваться из стоимости оплаченной им путевки.

Выезд из санатория

1. За 3-4 дня до отъезда потребитель получает у администратора в ресепшн отрывной талон от санаторно-курортной путевки (за исключением лиц, получивших медицинские услуги по направлениям страховых компаний).
2. При выезде, освобождении номера, потребитель сдаёт номер санитарке, о чём делается отметка в пропуске санаторно-курортной книжки или карте гостя. При убытии потребитель обязан сдать пропуск сотруднику службы внутреннего контроля.
3. Если потребитель не покинул санаторий в указанное в пропуске время, администратор ОМиР предлагает оплатить пребывание в санатории (при наличии свободных мест) или принимает меры к выселению потребителя из санатория.
4. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения транспорта, продление путёвки производится при наличии свободных мест с оплатой дальнейшего проживания по действующим ценам санатория.
5. При досрочном отъезде из санатория потребитель заполняет заявление в котором указывает причину отъезда.
6. При досрочном выезде из санатория лиц, прибывших по санаторнокурортной путевке или направлению от организаций, туристических компаний порядок и размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных договоров.
7. Стоимость неиспользованных дней путевки, медицинских и иных услуг санатория, приобретенных за наличный расчет, возвращаются по письменному заявлению с учетом фактически понесенных санаторием расходов, связанных с оказанием услуг.
8. Сухие пайки в дорогу в санатории не выдаются.

Приложение 2

к приказу № 80 от 30.06.2015г.

Распорядок дня

Подъем	07:00
Утренняя гимнастика	07:10 - 7:40
Завтрак	8:30 - 9:30
Лечебные процедуры	8:00 - 13:00 и 14:15 - 15:00
Обед	13:30 - 14:15
Послеобеденный отдых	15:00 - 16:00
Культурно-массовые и спортивные мероприятия	16:00 - 23:30
Ужин	18:30 - 19:30
Сон	23:00