# **Памятка для отдыхающих**

Приложение № 1

к приказу генерального директора санатория

от 26 апреля 2022 г. № 93 о/д

**Правила**

**пребывания в ООО «Санаторий «Северное сияние»**

1.Общие положения.

1.1.Настоящие правила разработаны в соответствии с Уставом ООО «Санаторий «Северное сияние» (далее по тексту – санаторий), и устанавливают порядок пребывания на территории санатория пациентов, посетителей пациентов и посетителей санатория (далее по тексту –посетитель), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения.

1.2. Санаторий работает круглогодично.

1.3.Настоящие правила обязательны для исполнения всеми пациентами и посетителями, находящимися на территории санатория.

1.4.Настоящие правила доступны для ознакомления всем пациентам и посетителям, находящимся на территории санатория, размещены на сайте и на стенде в холле санатория, на стойке регистрации у администраторов санатория.

1.5.Пациенты и посетители, размещающиеся в санатории с правом проживания, должны ознакомится с настоящими правилами. Ознакомление является согласием пациентов и посетителей с данными правилами и является обязательством по их соблюдению.

1.5.1. Работники администрации обязаны уведомить пациентов и посетителей о необходимости ознакомления с настоящими правилами, их неукоснительного соблюдения и в случае необходимости – письменного ознакомления.

1.6. За нарушение данных правил к пациентам и посетителям могут быть применены определенные меры воздействия:

- предупреждение;

- требование покинуть территорию санатория;

- составление акта о фактах нарушения;

- досрочное выселение и прекращение оказания услуг с уведомлением органа направившего пациентов и посетителей;

- требование возместить причинённый ущерб санаторию.

2.Правила приёма и размещения.

2.1.Санаторий предназначен для проживания граждан на период оказания им санаторно-курортных услуг. Принятые на санаторно-курортное лечение граждане размещаются в санатории на условиях, предусмотренных приобретёнными путёвками.

2.2. Пациент должен прибыть в санаторий точно в срок, указанный в путевке.

2.3. Документами, дающими право на прием граждан в санаторий, являются:

- путевка, оформленная в установленном порядке;

- санаторно-курортная карта 072/у (для взрослых) и 076/у (для детей);

- подтверждение бронирования;

-документ, удостоверяющий личность;

для членов семьи:

- документ, удостоверяющий личность;

Кроме этого:

- дети до 14 лет - свидетельство о рождении, удостоверяющее родственное отношения, в случае, если из представленных документов не усматривается родственное отношение -подтверждающий документ (справку);

- инвалиды с детства - заключение медико-социальной экспертизы об установлении группы инвалидности;

- на детей в возрасте до 15 лет, кроме вышеуказанных документов, предоставляется справка врача-эпидемиолога об отсутствии контактов ребенка с инфекционными больными по месту жительства, в детских дошкольных учреждениях или школе, в период не менее 14 дней до даты отъезда в санаторий;

2.4.Вход на территорию санатория осуществляется строго через контрольно-пропускной пункт и по предъявлению документа, удостоверяющего личность и карточки пациента. Пациенты, посетители санатория и посетители пациентов входят на территорию на основании разового пропуска, выдаваемого на основании обоснованной заявки, поданной за сутки до предполагаемого времени посещения на имя директора санатория и полученного от него разрешения.При первом заезде пациенты, также должны предъявить путевку (направление и т.п.).

2.5.При регистрации в санатории пациент обязан предъявить администратору путёвку или подтверждение бронирования, документ удостоверяющей личность (паспорт /свидетельство о рождении), а также иные документы, предусмотренные п. 2.3.

2.6.При заселении пациент обязан осмотреть палату и заявить администратору обо всех обнаруженных поломках и недостатках в течение 3-х часов с момента заселении. По истечению этого времени палата считается принятой пациентом.

2.7.Размещение пациента производится строго по датам, указанным в путёвке или в подтверждении бронирования, за исключением предусмотренными другими документами.

2.8.При досрочном выезде пациента компенсация за неиспользованные дни не производиться.

2.9.Администрация санатория по своему усмотрению вправе отказать в размещении пациентов или в проходе на территорию посетителей без объяснения каких-либо причин, кроме пациентов, прибывших по путевкам при наличии у них всех необходимых надлежаще оформленных документов. Пациентам, прибывшим по путевкам, в случае наличия у них оснований в отказе от размещения и проживания, указываются мотивированные объяснения в отказе, а по требованию пациентов – даются письменные объяснения.

3.Основные правила проживания.

3.1.Пациенты и посетители обязаны соблюдать тишину и порядок, не мешать отдыху проживающих, не нарушать права иных лиц. Пациенты и посетители обязаны быть вежливыми в общении с персоналом и другими лицами.

3.2.Пациенты и посетители обязаны бережно относиться к окружающей среде и природным объектам, расположенным на территории санатория и рядом с ним.

3.3.Пациенты и посетители обязаны бережно относится к имуществу и оборудованию санатория. В случае утраты или повреждения указанного имущества, нанесения материального ущерба санаторию, пациенты и посетители обязаны незамедлительно сообщить об этом администратору, либо дежурному персоналу и возместить (представить аналогичное) стоимость повреждённого имущества.

3.4.Запрещается выносить за территорию санатория любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном основании. В случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация и служба безопасности санатория вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности.

3.5.Проживающим в санатории запрещается:

3.5.1. Пользоваться личными электронагревательными приборами.

3.5.2. Оставлять в палате в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от палаты.

3.5.3. Проносить на территорию легковоспламеняющиеся вещества, оружие, ртуть, химические и радиоактивные вещества, наркотические и психотропные препараты и иные предмета и вещества, которые создают или могут создать угрозу безопасности людей.

3.5.4. Распивать спиртные напитки, курить на всей территории санатория (в том числе в палатах, холлах, коридорах, балконах и иных помещениях), тем самым нарушая покой проживающих пациентов и посетителей санатория и нарушая общественный порядок.

3.5.5. Ввозить на территорию животных и птиц.

3.5.6. Без ведома, администрации переселяться из палаты в палату.

3.5.7. Двигать мебель и предметы интерьера в палате.

3.5.8.Выносить из палаты полотенца, постельные принадлежности и иное имущество палаты.

3.5.9.Без ведома администрации, проводить посетителей на территорию санатория и оставлять их на ночь.

3.5.10.Самостоятельно устранять возникшие неполадки в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство санатория.

3.5.11.Разводить костры, пользоваться своими мангалами.

3.5.12. Использовать пиротехнику.

3.5.13. В целях соблюдения взаимных интересов, запрещается нарушать тишину с 23:00 до 08:00, а также находится на территории санатория в купальных костюмах.

3.5.14. Выносить из санатория документы, полученные для ознакомления.

3.5.15.Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.

3.5.16.Размещать в помещениях и на территории санатория объявления без разрешения администрации.

3.5.17.Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации санатория.

3.5.18.Преграждать проезд транспорта к зданию санатория. Ставить автотранспортные средства перед входом в санаторий и на стороне улицы непосредственно прилегающей к санаторию.

3.5.19. В силу специфики работы насосных станций канализационной системы, бросать в унитаз посторонние предметы (в т.ч. туалетную бумагу)

3.6. Кроме прочего, проживающие в санатории, обязаны:

3.6.1. При использовании в палатах бытовых электрических приборов, осуществлять контроль их работы, при выходе из палаты бытовые приборы выключать из электрической сети.

3.6.2. При выходе из палаты выключать используемое освещение.

3.6.3. Контролировать включение и выключение водоразборных кранов и смесителей подачи воды в палату, при выходе из палаты производить их выключение.

3.7.Администрация санатория может предоставлять проживающим пациентам, по их просьбе, дополнительные платные услуги, согласно действующему прайс-листу.

3.8.Пациентам санатория предоставляются следующие бесплатные услуги:

3.8.1. Вызов скорой помощи, врача.

3.8.2. Вызов такси.

3.8.3. Смена постельного белья производится не реже 1 раз в пять дней или по мере необходимости. Полотенца 1 раз в три дня.

3.8.4. Пользование библиотекой.

3.9. При получении имущества санатория в прокат, пациенты должны расписаться в получении имущества и об ознакомлении о правилах пользования данным имуществом, в соответствующих журнальных формах. Роспись пациентов об ознакомлении с правилами и в получении имущества в специальном журнале, является согласием пациентов с данными правилами и является письменным обязательством по их соблюдению, является формой договора о прокате.

3.9.1 В случае повреждения прокатного имущества, либо приведения его в негодность, а также в случае его утраты, пациент обязан незамедлительно сообщить об этом администратору, либо дежурному персоналу, при этом пациент несет материальную ответственность в соответствии с действующим гражданским законодательством и обязан возместить (представить аналогичное) стоимость повреждённого имущества.

3.9.2. При пользовании прокатными велосипедами, пациент должен иметь устойчивые навыки управления велосипедами, знать и соблюдать правила дорожного движения, соблюдать меры по предупреждению травматизма, а также знать и применять рекомендуемые маршруты движения.

3.9.3. За нарушение правил дорожного движения, нанесения вреда имуществу третьих лиц и иные нарушения, допущенные по вине пациента при использовании прокатного имущества, администрация санатория ответственности не несет.

3.9.4. Прокатное имущество пациент должен сдать в установленном порядке и в установленные сроки лицу, ответственному за выдачу и прием имущества, для осмотра, а в случае наличия повреждений (неисправностей) – составления акта об этом.

3.10.Разрешается посещение проживающих пациентов и посетителей приглашенными ими лицами. При этом, при организации приглашения лица, необходимо действовать в порядке, определённом в п. 2.4 данных правил. При несоблюдении правил, пребывание в санатории этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

3.10.1. При проживании в многоместных палатах, пребывание посетителей (в т.ч. малолетних детей) в палате допускается с согласия второго лица, проживающего в этой палате.

3.11.При выезде из санатория необходимо обратиться к администратору (другому ответственному лицу) для приёма палаты и сдать ключ дежурному администратору.

3.12. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдаётся по первому требованию пациента (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии).

3.13. Не разрешается вмешиваться в управление санатория, отдавать какие бы то ни было распоряжения обслуживающему персоналу. Все жалобы и предложения подаются пациентами и посетителям в письменной или устной форме администрации санатория.

4. Порядок отпуска и получения медицинских процедур.

4.1.Медицинские процедуры отпускаются лицам, заехавшим в санаторий по санаторно-курортной путёвки и при наличии санаторно-курортной карты

4.2.Процедуры, включённые в стоимость путёвки назначаются, согласно перечню медицинских процедур, включённых в стоимость путёвки. Конкретный перечень медицинских услуг физическому лицу назначает лечащий врач после осмотра пациента и изучения представленных им медицинских документов. При наличии противопоказаний отдельные процедуры могут не назначаться. В этом случае стоимость лечебных процедур, включённых в комплексные программы лечения (путёвки), по отдельности возврату не подлежит.

4.3. Права и обязанности пациента:

4.3.1. Пациент имеет право на:

- санаторно-курортное лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

- получение консультаций врачей-специалистов санатория;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

- 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- получение лечебного питания;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

- отказ от медицинского вмешательства;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

4.3.2.Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, и правила пребывания пациента в санатории;

- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- посещать подразделения санатория и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при посещении медицинских процедур надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь.

4.4. Права и обязанности лечащего врача.

4.4.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;

- 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;

- по требованию пациента или его законного представителя направлять на консультации к врачам-специалистам;

- при необходимости созвать консилиум врачей.

4.4.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с директором санатория и заместителем директора санатория по медицинской части, отказаться от наблюдения за пациентом и его лечением, 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.

4.5. Правила приёма процедур.

4.5.1. Необходимо приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени.

4.5.2. После процедур рекомендуется посидеть 5-10 мин. у кабинета.

4.5.3.Во время процедуры следует не разговаривать, вести себя спокойно.

4.5.4.При неприятных ощущениях, плохом самочувствие во время процедуры или после неё, следует немедленно обратиться к медицинской сестре и врачу.

5. Ответственность. Дополнительные обязанности.

5.1.Пациенты и посетители санатория обязаны:

5.1.1. Соблюдать настоящие правила.

5.1.2. Соблюдать санитарные нормы.

5.1.3. Соблюдать правила противопожарной безопасности.

5.1.4.При выходе из санатория ключи от палаты сдавать дежурному администратору.

5.1.5. При выезде из санатория, произвести полный расчёт за предоставленные услуги, в том числе - расчет за нанесенный материальный ущерб.

5.1.6. При временном убытии (более чем на 24 часа) письменно уведомлять администрацию санатория.

5.1.7. Соблюдать антитеррористические мероприятия.

5.2.Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действие несовершеннолетних. Администрация не несёт ответственности за здоровье и безопасность детей на территории санатория.

5.3.Администрация не несёт ответственности за полное или частичное невыполнение своих обязательств перед пациентом в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, возникших в результате различного рода форс-мажорных событий, предотвратить наступления негативных последствий которых разумными усилиями не представилось возможным.

5.4.За оставленные без присмотра личные вещи пациентов и посетителей администрация санатория ответственности не несёт.

5.5.В случае нарушения пациентом или посетителем настоящих правил, к ним могут быть применены меры воздействия, предусмотренные п. 1.6, в том числе и выдворение за пределы санатория, а также досрочное выселение и прекращение оказания услуг. Компенсация за неиспользованные дни в этом случае не производится.

6. Порядок обращения граждан.

6.1. Если Вы хотите выразить свое мнение по какому-либо вопросу, дать свой комментарий, а также сообщить об известных Вам фактах недобросовестного исполнения служебных обязанностей работниками нашего учреждения, либо о ненадлежащем качестве оказания медицинских и иных услуг, просим Вас обращаться в письменной форме, факсимильном письменном обращение, либо в электронной форме. При личном направлении, необходимо письменное обращение представить дежурному администратору, при необходимости личного обращении к директору санатория, необходимо записаться на приём у дежурного администратора.

6.2. Пожалуйста, помните, что в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества, полного обратного почтового адреса, рассмотрению не подлежат.

6.3. Без рассмотрения по существу поставленных вопросов останется в письменной форме, факсимильное письменное обращение либо в электронной форме, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

6.4. Администрация санатория оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, достоверность информации по сути содержания запроса.

ПРАВИЛА БЕЗОПАСНОСТИ НА МОРЕ

Морская прохлада – не только источник удовольствия в жаркий летний денек. Сильные течения, шторм, волны скрывают серьезную опасность для купальщика. Поэтому даже в полный штиль и на мелководье не следует забывать об элементарной безопасности при купании на море. Какие же потенциальные недруги могут поджидать нас в теплой лазурной водичке?

Морская живность

Самый распространенный морской подвох и источник туристических неприятностей. Медузы, морские ежи, ядовитые рыбы и прочие обитатели морской пучины обычно игнорируют отдыхающих, но в случае прямого контакта могут вызвать серьезные проблемы.  
Чёрному морю в этом плане повезло больше – смертоносной экзотической живности здесь нет, но мелких неприятелей хватает.  
Прежде всего, это медузы. Ожоги этого желеобразного создания могут привести к разным неприятностям, от жгучей боли и жжения вплоть до смертельного исхода при сильных и больших поражениях. Поэтому:

* + внимательно смотрим под ноги при заходе в море и на берегу;
  + при обнаружении медузы немедленно отплываем подальше, а в идеале выходим из воды;
  + ни в коем случае не пытаемся дотронуться до медузы или взять ее в руки;
  + не купаемся поздно вечером и ночью – в темноте морских животных практически невозможно заметить;
  + при ожоге не пытаемся промыть ожог или намазать кремом, сразу же идем в больницу.

Как избежать опасности в воде

Море – само по себе источник повышенной опасности и может сыграть дурную шутку даже с хорошим пловцом.

Минимизировать риски можно, выполняя эти рекомендации:

* + не заплывать за буйки – на каждом организованном пляже есть огороженная зона для купания. На диких участках не стоит заплывать дальше 10-15 метров от мелководья;
  + не купаться поздно вечером и ночью – в темноте легко наткнуться на ядовитых морских обитателей, подводные камни и т.д;
  + не нырять в незнакомых местах – участок, который кажется глубоким, вполне может оказаться мелководным, что чревато серьезными травмами;
  + заходить в воду медленно – в воде могут скрываться ямы, камни,  о которые легко пораниться или споткнуться;
  + не трогать морских жителей. Вообще-то, они и сами постараются избежать встречи с вами, но все же не нужно пытаться прикоснуться к проплывающей мимо красивой рыбке. В море много ядовитых обитателей, контакт с которыми может закончиться печально. Например, в Черном и Азовском морях водится ядовитый скат-хвостокол, а в теплых южных морях и более опасные обитатели;
  + не купаться во время сильного ветра и шторма;
  + не заходить в воду, если на берегу вывешен черный флаг;
  + не плавать в одиночку – судороги, перегрев на солнце, потеря сознания могут случиться с каждым, даже с полностью здоровым человеком.

Отдыхаем без риска здоровью

Не стоит забывать и про безопасное поведение на берегу. Здесь главную опасность представляет солнце. Поэтому важно пользоваться защитными кремами и лосьонами, обновляя их после каждого захода в воду.

Нельзя загорать на открытом солнце, обязателен защитный зонтик или навес, в противном случае вы сгорите быстрее, чем заметите.

Нельзя находиться на пляже с плохим самочувствием – на жаре многие хронические заболевания обостряются.

Наконец, нельзя находиться на берегу после распития алкоголя или употреблять его на отдыхе. Вы можете заснуть и во сне обгореть, получить тепловой удар. Под алкоголем инстинкты самосохранения притупляются, поэтому именно после распития крепких напитков случается так много смертей на воде.

Если вы приехали с детьми

Отдых с ребенком – причина для повышенного внимания. Чтобы обеспечить безопасность ребенка на море, нельзя позволять ему удаляться от берега. Да и на мелководье могут быть ямы, а сильные волны представляют опасность даже у берега.

Главный атрибут безопасности - спасательные средства. Не обязательно надевать массивный жилет, надувных нарукавников будет достаточно, разумеется, если вы следите за чадом и не позволяете ему плескаться на глубине.

* + Ни в коем случае нельзя позволять ребенку заплывать далеко от берега, даже если его спортивные навыки на высоте.
  + Наконец, не забываем про головные уборы и защитные крема.
  + И самое главное – ни в коем случае не оставляем ребенка без присмотра.  
      
    Соблюдая эти правила, легко провести незабываемый отдых на море без неприятных приключений и последствий для здоровья.

Напоминаем телефоны спасательных служб:

01, 101, 112 – Единая служба спасения.