Приложение к приказу

от «09» марта 2016г. № 31

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА (ПРОЖИВАНИЯ) В ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ»**

***I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.***

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка (проживания) (далее - Правила) в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.2. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» предназначен преимущественно для проживания лиц, в том числе детей, на период оказания им санаторно-курортных, медицинских и гостиничных услуг (далее – гости).

1.3 Настоящие Правила распространяются на всех лиц, находящихся на территории ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», а именно гостей.

1.4. Правила разработаны для обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания психологического комфорта гостей в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

1.5. Правила внутреннего распорядка, а также полная информация о ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» доступны для ознакомления всем желающим и доводятся до всех заинтересованных лиц путём размещения на официальном интернет-сайте, информационных стендах ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

1.6. Приезд, размещение или нахождение гостей в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» для получения любых видов услуг считается безусловным согласием гостя на выполнение настоящих Правил внутреннего распорядка ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

***II. ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ.***

2.1. Гости, принятые на санаторно-курортное лечение, комплексное медицинское обслуживание, гостиничное обслуживание размещаются в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и/или приобретенными путёвками.

2.2. Прием гостей, производится при наличии путевок (согласно контрактам) строго по датам, указанным в санаторно-курортной путёвке или направлении. А также по приобретенным путевкам и оплаченным гостиничным услугам.

2.3. Гости, прибывшие раньше срока действия путёвки (при наличии путевки) или направления, могут быть размещены в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» при наличии свободных мест при условии оплаты проживания, питания по действующим ценам ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

2.4. В случае опоздания по оплаченной брони гости принимаются без восстановления срока опоздания, при этом оплата за путевку взимается полностью.

2.5. При заселении гость обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Документами, удостоверяющими личность и необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

-паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

Также для заселения необходимо предъявить:

- путёвку;

- направление страховой компании;

- санаторно-курортную карту;

- полис добровольного медицинского страхования (ДМС) (при наличии);

2.6. Иностранные граждане при заселении в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» 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.

2.7. Гости (дети) принимаются на санаторное лечение при наличии:

- санаторно-курортной карты с данными о профилактических прививках;

- 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).

2.8. Дети принимаются в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» с 0 до 14 лет совместно с сопровождающим лицом (родители, опекуны и т.д.) проживание и питание оплачивается согласно действующему прейскуранту цен.

2.9. При оформлении гостей, заполняются: санаторно-курортная книжка, история болезни, информационное согласие на лечение. Производится ознакомление отдыхающего с Правилами внутреннего распорядка (проживания) и правилами противопожарной безопасности.

2.10. После оформления всех документов и при условии полной оплаты услуг, администратор выдает санаторно-курортную книжку, пропуск и ключи от номера. Право выбора конкретного номера, остается за администратором.

2.11. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» 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 ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» по состоянию здоровья;

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

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

***III. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЕСПЕЧЕНИЯ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА.***

3.1. Для обеспечения сохранности своего имущества гость при выходе из номера должен закрыть номер на ключ. Ключ хранить при себе или сдавать администратору.

3.2. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» не отвечает за утрату денег (имущества) гостей, которые не сданы в сейф.

3.3. Лицо, обнаружившее утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязано без промедления заявить об этом администратору ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ». ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» принимает все возможные меры к поиску утерянных вещей.

3.4. Гости получающие медицинские услуги в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», должны бережно относиться к имуществу и оборудованию ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», имуществу третьих лиц, к зелёным насаждениям, соблюдать чистоту и порядок.

3.5. Гости отдыхающие или получающие медицинские услуги в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», несут материальную ответственность согласно разделу 5 настоящих Правил.

***IV. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ И ПОСЕЩЕНИЯ ЛЕЧЕБНЫХ ПРОЦЕДУР.***

4.1. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» является лечебно-профилактическим и гостиничным учреждением. Гости должны соблюдать распорядок дня ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» 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.

4.2. Гости, проживающие в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», обязаны соблюдать следующие установленные правила:

4.2.1. предъявлять санаторную книжку дежурному при входе в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ»;

4.2.2. строго соблюдать режим и распорядок дня;

4.2.3. бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту;

4.2.4. за порчу, утерю или повреждение имущества ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» виновные возмещают ущерб согласно действующему прейскуранту;

4.2.5. строго соблюдать назначения врача;

4.2.6. являться в лечебные кабинеты и столовую в установленные часы, без опозданий;

4.2.7. при наличии уважительных причин гость имеет право на преждевременный выезд поставив в известность лечащего врача, диет/сестру и администратора.

4.2.8. по вопросам бытового обслуживания обращаться к горничным своего этажа.

4.2.9. в комнате принимают пищу только больные, находящиеся на постельном режиме.

4.2.10. соблюдать установленный в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» распорядок дня, соблюдать тишину в номерах и на этажах с 22-00 до 07-00 часов;

4.2.11. соблюдать правила пожарной безопасности;

4.2.12. передача санаторно-курортной книжки посторонним лицам недопустима;

4.2.13. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», в основном предназначено для лечения и отдыха взрослого контингента. Призываем с пониманием относится к этому и не оставлять своих детей без присмотра, не разрешать им выход на балконы, лестницы, обеденный зал без сопровождения взрослых. ***Запрещается самостоятельное пользование лифтом детям до 14 лет;***

4.2.14. при возникновении чрезвычайной ситуации необходимо следовать указаниям персонала и плану эвакуации;

4.2.15. в случае утери санаторно-курортной книжки или ключей от номера незамедлительно информировать администратора;

4.2.16. посещать обеденный зал в опрятном виде по расписанию, занимать закрепленное место за столиком;

4.2.17. при любом ухудшении самочувствия необходимо обратиться к работникам ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» (лечащему врачу, медсёстрам, администратору);

Запрещается:

4.2.18. приглашать в комнату знакомых и родственников;

4.2.19. курить в номерах и на территории ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ». При обнаружении факта курения в номере гость оплачивает стоимость генеральной уборки;

4.2.20. появляться на территории в нетрезвом виде;

4.2.21.распивать спиртные напитки;

4.2.22. гладить в комнатах (только в специально-отведенном месте);

4.2.23. приносить из дома электронагревательные приборы.

4.2.24. передавать ключ от номера третьим лицам;

4.2.25. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

4.2.26. ввозить на территорию ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» и/или держать в номере животных и птиц;

4.2.27. нарушать покой соседей;

4.2.28. выкидывать мусор (в том, числе окурки) в окна, с балкона;

4.2.29. самовольно переселяться из одного номера в другой;

4.2.30. выносить посуду из обеденного зала,

4.2.31. расклеивать по стенам картины, плакаты, раскладывать рекламную продукцию и др.;

При посещении физиотерапевтических и других процедур запрещается:

4.2.32. прикасаться к аппаратам, сдвигать или снимать электроды и другие специальные приспособления во время процедур.

4.2.33. принимать процедуры натощак или после обильной еды.

При посещении бассейна запрещается:

4.2.34. входить в раздевалки без сменной обуви (резиновых тапочек), в верхней одежде.

4.2.35. плавать  без шапочек, в хлопчатобумажных плавках и трусах, не предназначенных для занятий в бассейне.

4.2.36. пользоваться кремами и мазями перед плаванием.

4.2.37. пользоваться  моющими и другими средствами в стеклянной упаковке.

4.2.38. бегать по бортику, в помещении бассейна и в душевых, а также нырять с разбега в воду.

При посещении грязелечебных процедур запрещается:

4.2.39. входить в раздевалки без сменной обуви, в верхней одежде.

4.2.40. пользоваться  моющими и другими средствами в стеклянной упаковке.

4.2.41. бегать в помещениях грязелечебниц, водолечебниц, бассейна, перемещаться в обход резиновых ковров и деревянных настилов.

***V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТЕЙ.***

5.1. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» не несет ответственности за противоправные действия гостей, совершенные во время отдыха и лечения. Гости обязуются возместить нанесенные ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» и/или третьим лицам убытки в полном объеме.

5.2. В случае повреждения имущества гостем администрацией составляется акт причиненного ущерба, на основании которого гости возмещает стоимость нанесенного ущерба в действующих на момент проживания ценах.

5.3. Родители или иные законные представители несут полную ответственность за поведение и действия несовершеннолетних на территории ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

5.4. В случае нарушения настоящих правил внутреннего распорядка (проживания) ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» оставляет за собой право на:

- устное замечание 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 правоохранительные органы.

***VI. ПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ.***

6.1. Плата за проживание в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» и предоставленные медицинских услуг взимается согласно прейскуранту.

6.2. По согласованию с администрацией гость может занимать номер любой категории (при наличии свободных мест) с применением доплаты.

6.3. По просьбе гостей может предоставляться дополнительное место с оплатой в соответствии с прейскурантом.

6.5. Гостям ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» желающим приобрести платные медицинские услуги, необходимо обратиться к администраторам для оформления и оплаты соответствующих услуг.

6.6. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» предоставляет гостям по их просьбе дополнительные платные медицинские услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.

6.7. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» обеспечивает гостей справочной информацией об услугах, предоставляемых в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

6.8. Перечень дополнительных услуг и иная информация находятся у администраторов ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ»

6.9 Книга отзывов и предложений находятся у администратора.

6.10. Гостям ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» предоставляются следующие бесплатные услуги:

- настольный теннис;

- детская комната (в каникулярный период);

- выдача спортинвентаря (кроме палок для скандинавской ходьбы);

- теннисные ракетки;

- ракетки для бадминтона;

- предоставление утюга;

- wi-fi зоны (центральный холл);

- оказание неотложной помощи и вызов бригады скорой помощи;

- вызов такси.

***VII. ПОРЯДОК ОТПУСКА И ПОЛУЧЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.***

7.1. ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» оказывает медицинские услуги и амбулаторное лечение по санаторно-курортной путёвке, направлению страховой компании, а также всем лицам, желающим получить лечение.

7.2. Консультация (приём) врача, а также назначенные медицинские услуги оплачиваются у администраторов согласно прейскуранту.

7.3. Правила приёма лечебных процедур

7.3.1. Для получения медицинских услуг все лица в обязательном порядке дают письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

7.3.2. Процедуры, назначенные лечащим врачом, необходимо проходить в установленном им порядке, строго в назначенное время.

7.3.3. Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме или иной удобной одежде, а для посещения бассейна необходимо иметь резиновые шапочки, купальник, сланцы, мыло, мочалку, полотенце.

7.3.4. Рекомендуется приходить на процедуры без опоздания 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. Принимая процедуру лучше не разговаривать, спокойно сидеть или лежать. При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры нужно немедленно сообщить медсестре и лечащему врачу.

7.3.5. Не рекомендуется приносить с собой и использовать на процедурах мобильные телефоны.

7.3.6. По окончании курса лечения необходимо получить у лечащего врача рекомендации, которые необходимо выполнять после отъезда из ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

7.4. В случае госпитализации отдыхающего 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 гостя.

***VIII. ВЫЕЗД ИЗ ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».***

8.1. Перед отъездом гость получает у администратора отрывной талон от санаторно-курортной путевки (за исключением лиц, получивших медицинские услуги по направлениям страховых компаний согласно контрактам).

8.2. При выезде, освобождении номера, гость сдаёт номер горничной или дежурному администратору, о чём делается отметка в пропуске, санаторно-курортной книжки.

8.3. Если гость не покинул ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» в указанное время необходимо оплатить пребывание в ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» (при наличии свободных мест).

8.4. 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 ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ».

8.5. При досрочном отъезде из ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» гость заполняет заявление, в котором указывает причину отъезда. При досрочном выезде из ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» лиц, прибывших по санаторно-курортной путевке или направлению от организаций, размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках заключенных договоров. Стоимость неиспользованных дней путевки, медицинских и иных услуг ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ», приобретенных за наличный расчет, возвращаются по письменному заявлению с учетом фактически понесенных ООО КЛИНИКА-САНАТОРИЙ «НАБЕРЕЖНЫЕ-ЧЕЛНЫ» расходов, связанных с оказанием услуг.

**Будем рады видеть вас снова!**