

Главный врач



Утверждаю
Муллабаев Р.Ф.

П Р А В И Л А предоставления санаторно-курортных услуг в санатории «Васильевский»

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г., «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 № 1853, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказов МЗ РФ. Данные правила являются внутренним локальным нормативным актом, обязательным для исполнения всех служб Санатория.

1.2. Настоящие Правила определяют:

- порядок заезда и выезда из Санатория;
- правила и порядок использования общественных мест;
- порядок оказания услуг и обслуживания Гостей;
- права и обязанности Санатория и Гостей;
- требования, предъявляемые к пожарной безопасности;
- ответственность администрации и Гостей Санатория за несоблюдение настоящих Правил.

1.3 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на посту охраны, на информационном стенде Санатория, на стойках администраторов, а также на сайте vasilevo.ru.

1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора на оказание услуг по санаторно-курортному лечению с физическим лицом.

1.5. В настоящих правилах используются следующие понятия:

Гости – граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в Санаторий для санаторно-курортного лечения или оздоровительного отдыха.

Посетитель санатория – гражданин, правомерно находящийся на территории Санатория, на основании временного пропуска.

Администрация – должностные лица Санатория, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом и внутренними локальными актами Санатория.

Территория Санатория – территория с расположенными на ней корпусами и другими объектами инфраструктуры, обеспечивающими

функционирование санатория, предназначенная для пребывания граждан на период оказания им санаторно-курортных и оздоровительных услуг.

Общественные места – помещения для приема пищи (столовая, фитобар), специально отведенные помещения и территории, предназначенные для активного отдыха и оказания медицинских и иных услуг, спортивные площадки, ландшафтные объекты, лесопарковая зона, места торговли, гостиная и танцзал, общие холлы в корпусах, бильярдная, библиотека, гостиная, пункт проката спортивного инвентаря, игровая комната для детей и детская площадка открытого типа, парковки для автомобилей.

Услуги – оздоровительные, медицинские и иные услуги, оказываемые Гостю в соответствии с утвержденными Санаторием стандартами и программами.

Карта гостя – документ, оформляемый при регистрации Гостя, прибывшего по оздоровительной путевке, с указанием Ф.И.О. Гостя, номер комнаты, и периода.

Санаторно-курортная книжка - документ, оформленный при регистрации Гостя, прибывшего по путевке на санаторно-курортные услуги (путевка с лечением). В санаторно-курортной книжке указывается Ф.И.О. Гостя, номер комнаты, период проживания, информация о назначенных процедурах и их выполнении.

Санаторно-курортная карта – документ, оформленный медицинским учреждением по форме № 072/у-04 давностью не более двух месяцев (Приказ Министерства здравоохранения № 834 н от 15.12.2014);

Расчетный час – время, установленное Санаторием для заезда и выезда гостя.

2. ПОРЯДОК ЗАЕЗДА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫЕЗДА ИЗ САНАТОРИЯ.

2.1. При заселении в Санаторий оформляется: путевка, санаторно-курортная книжка или карта Гостя, договор на покупку санаторно-курортного продукта, согласие клиента на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на санаторно-курортное лечение.

Оформление Гостя осуществляется при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющий его личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве, оформленного в установленном порядке.

Оформление 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.

2.2. При заселении в Санаторий Гости, помимо документа, удостоверяющего личность, должны иметь на руках:

- документы, подтверждающие право на получение путевки (обменную путевку, ваучер или доверенность от организации, через которую приобреталась путевка);

- документы подтверждающие право на спец цену

- санаторно-курортную карту формы № 072/у давностью не более двух месяцев (Приказ Министерства здравоохранения № 834 н от 15.12.2014);

В случае отсутствия санаторно-курортной карты, она оформляется на базе Санатория за дополнительную плату, при наличии действующей флюорографии, согласно действующего прейскуранта.

2.3. При оформлении детей до 18 лет предъявляются:

- свидетельство о рождении, паспорт при его наличии;

- санаторно-курортная карта № 076/у ;

- справка об эпидокружении, выданная медицинской организацией, не позднее, чем за 3 дня до заезда.

- анализ на энтеробиоз, кал на я/г, кал на цисты лямблии (простейшие);

- заключение врача – дерматолога об отсутствии кожных заболеваний.

- сертификат прививок (копия).

Дети до 18 лет принимаются в Санаторий только в сопровождении родителей или опекунов на основании подтверждающих документов.

Не допускается нахождение на территории Санатория детей в возрасте до 14 лет без присмотра родителей (близких родственников), самостоятельное посещение ими столовой, лечебных кабинетов, лесопарковой зоны, открытых спортивных площадок.

Дети обеспечиваются санаторно-курортным лечением с 4-х летнего возраста в сопровождении родителей, с оформлением отдельной путевки.

2.4. Гости с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимаются в Санаторий только с сопровождающим лицом.

2.5. Режим работы санатория – круглосуточный.

Прием отдыхающих с 8.00 до 18.00 часов.

Для гостей, заезжающих на санаторно-курортное лечение:

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является 8.00 ч по Московскому времени.

Расчетное время освобождения номера (выезд) 20.00 ч по Московскому времени.

Для гостей, заезжающих на Оздоровительный тур (2 ночи, 3 дня) :

Расчетным часом начала обслуживания (заезд) является 14-16.00 ч по Московскому времени (в день заезда только ужин).

Расчетное время освобождения номера (выезд) до 17.00. ч по Московскому времени (в день выезда завтрак и обед)

2.6. Служба приема Санатория не размещает в Санаторий лиц:

- имеющих медицинские противопоказания и проблемы самообслуживания ;
- чье поведение и высказывания оскорбляют честь и достоинство сотрудников Санатория;
- находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

ОБЯЗАТЕЛЬНО ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ПЕРЕЧНЕМ МЕДИЦИНСКИХ ПРОТИВОПОКАЗАНИЙ ДЛЯ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ЛЕЧЕНИЯ

[Приложение № 3 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 сентября 2020 года № 1029н](#)

3. ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

3.1. Продолжительность санаторно-курортной путевки от 3 дней, оптимально 14-21 день.

Объем лечения определяется «Перечнем процедур, входящих в санаторно-курортную путевку по базовой программе лечения» (можно ознакомиться на сайте санатория: www.vasilevo.ru)

3.2. Назначение диагностических и лечебных процедур производится лечащим врачом индивидуально с учетом медицинских показаний и противопоказаний.

При наличии противопоказаний возможна замена назначенной процедуры в пределах выбранной программы лечения с учетом стоимости лечения, включенного в санаторно-курортную путевку.

3.3. В случае отмены процедур по медицинским показаниям, а также в случае отказа пациента от прохождения услуги, замена не предоставляется.

3.4. В случае, если отдыхающий по каким-либо причинам не воспользовался назначенной процедурой, её стоимость не возвращается.

4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

4.1. Бронирование номеров непосредственно через отдел продаж Санатория осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (телефон, письмо, факс, e-mail, бронирование с официального сайта санатория «Васильевский»).

4.2. При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация, в том числе название санатория, место его расположения, наличие свободных номеров на даты заезда, категория номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа, условия оплаты.

4.3. В санатории «Васильевский» применяются следующие виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором санаторий ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При бронировании, заселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за специалистом отдела реализации и размещения. При этом при наличии свободных номеров учитываются пожелания Гостя.

4.4. Принимается оплата в наличной и безналичной форме, а также банковские карты: Visa, MasterCard, МИР.

5. УСЛУГИ и СЕРВИС

5.1. Санаторий «Васильевский» предлагает своим гостям номера различных категорий, включая одноместные, двухместные стандартные номера, люксы

5.2. Услуги, входящие в стоимость санаторно-курортной путевки:

- Регистрация пребывания в санатории граждан в соответствии с законодательством РФ
- Проживание в выбранной категории номера - мебель, оборудование, инвентарь, соответствующие категории номера, цифровое ТВ, санузел с душем или ванной, оснащенный комплектом санитарно-гигиенических принадлежностей в зависимости от категории номера.
- 3х-разовое питание в соответствии с рекомендованной диетой
- Базовые медицинские услуги по назначению врача, количество зависит от продолжительности путевки, показаний, противопоказаний.

5.3. Дополнительные услуги, входящие в стоимость путёвки:

- Wi-Fi Интернет в зависимости от категории номера.
- Тренажерный зал, теннис

- Уборка в номерах – ежедневно.
- Смена постельного белья, полотенце не реже 1 раз в 5 дней (в номерах категории: стандарт)
- Смена постельного белья, полотенце не реже 1 раз в 3 дня (в номерах категории: повышенной комфортности)
- Смена постельного белья, полотенце ежедневно (в номерах категории: люкс)
- Возможна досрочная замена белья и полотенце в случае сильного загрязнения
- Вызов скорой помощи, неотложная медицинская помощь.
- Предоставление фена, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов по просьбе гостя, пользование утюгом, гладильной доской
- Пользование спортивными площадками, в летнее время - посещение открытого бассейна, пользование шезлонгами
- Досуговые мероприятия по программе санатория
- Пользование библиотекой
- Услуги детской игровой комнаты и детские площадки
- Услуги охраняемой парковки

5.4. Ключ от номера Гостю выдается дежурной горничной санатория после регистрации документов.

5.5. В любое время суток следует не беспокоить других Гостей, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в санатории.

5.6. В период с 22.00 до 8.00 следует максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха, особенно в холлах и коридорах номерного фонда.

5.7. Не допускается переставлять мебель в номере без согласования с администрацией санатория.

5.8. Не допускается выносить из номера принадлежащее санаторию имущество.

5.9. В случае повреждения или утраты имущества санатория, виновный обязан возместить ущерб порчи имущества санатория «Васильевский».

5.10. В целях обеспечения безопасности Гостей, на территории санатория установлены системы видеонаблюдения.

5.11. В номерах и холлах санатория курение запрещено. В случае нарушения требования о запрете курения в помещениях санатория Гость обязан

произвести компенсацию затрат на проведение мероприятий по специальной обработке номера для удаления запаха табака.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ИМУЩЕСТВА

6.1. Санаторий не несет ответственность за сохранность ценных вещей Гостя, если они не были приняты Санаторием на хранение.

6.2. 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). Возврат забытых вещей с использованием служб доставки (Почта России и т.п.) осуществляется за счет владельца.

6.3. Администрация Санатория оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае долгое отсутствие Гостя, шума из номера, задымления, затопления, наличия неисправного сан-технического оборудования, для выполнения срочные ремонтных работ, а так же в случае нарушения Гостем настоящих Правил пребывания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.4. При госпитализации Гостя администрация Санатория вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, принимаются администрацией на ответственное хранение.

6.5. Санаторий не несет ответственности за противоправные действия третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине отдыхающего во время его пребывания в Санатории, в том числе с сопровождающими его лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность отдыхающего, находящегося за пределами территории Санатория.

7. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1. При покидании номера необходимо закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, зарядное устройство , закрыть номер.

7.2. Не оставляйте в номере ценные вещи.

7.3. Не допускается держать в номере животных, птиц, рептилий.

7.3. С целью обеспечения порядка и безопасности Гостей, в санатории запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ от номера;
- хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации санатория, предоставить соответствующие документы, удостоверяющие данное право.
- беспокоить Гостей проживающих в других номерах.
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере. Использование в номерах кипятильников, электроплиток и приборов с открытым огнем категорически воспрещено.
- выносить еду из столовой и ресторана.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

8.1.1. Право на внеочередное обслуживание в санатории имеют: Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; инвалиды и участники Великой Отечественной войны, участники боевых действий.

Гость вправе при обнаружении недостатков в оказанной услуге потребовать безвозмездного устранения недостатков.

Иные права, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.1.2. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать установленный режим дня;
- подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Санатория;
- соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, прилегающей территории;
- бережно относиться к имуществу Санатория;
- не создавать конфликтных ситуаций и не вовлекать в них других гостей Санатория;
- уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Гостей и работников Санатория;

- воздержаться от употребления алкоголя и нецензурной брани в местах массового отдыха Гостей;
- возмещать причиненный материальный ущерб (в т.ч. в случае утраты или повреждения имущества Санатория);
- соблюдать Правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера выключить свет, телевизор и другие электроприборы, не оставлять открытыми краны холодной и горячей воды;
- в случае утери ключа, санаторно-курортной книжки или карты Гостя немедленно информировать администратора корпуса;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные платные услуги, не включенные в стоимость путевки. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных санаторием, их дальнейшее предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Санатория произвести полный расчет за оказанные услуги.
- при выезде из санатория оповестить дежурную горничную.
- регистрировать гостей с 8.00 до 20.00, приезжающих к проживающим в санатории, соблюдать общественный порядок, не создавать неудобства отдыхающим, гостям и персоналу санатория.

8.2. В Санатории запрещается:

8.2.1. 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 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

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

8.2.3. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества.

8.2.4. Включать источники звука (телевизор, радио и пр.) со слышимостью вне пределов комнаты.

8.2.5. В целях обеспечения безопасности и предупреждения травматизма детей, родителям/законным представителям **запрещается** оставлять без присмотра на территории Санатория своих несовершеннолетних детей, особенно допускать их нахождение без сопровождения взрослых в местах повышенной опасности (на балконе, в лифте, в помещениях с открытыми окнами, на лестничных площадках, в спортивном и тренажерном залах, на

улице, открытом/закрытом бассейне, на катке, на горке, в детском игровом комплексе).

В детском игровом комплексе запрещается использовать игровое оборудование не по целевому назначению, не в соответствии с возрастной категорией. Перед использованием оборудования необходимо убедиться в его безопасности и исправности.

Администрация санатория не несет ответственности за травмы и несчастные случаи, полученные и произошедшие с детьми, при несоблюдении родителями, законными представителями указанных выше требований.

8.2.6. Пользоваться в номере электрическими приборами, не предусмотренными комплектацией номера.

8.2.7. Накрывать включенные торшеры, бра и настольные лампы.

8.2.8. Выбрасывать мусор из окна, с балкона.

8.2.9. Изменять интерьеры в номерах и холлах Санатория без разрешения администрации.

8.2.10. Самовольно переселяться из одного номера в другой.

8.2.11. Выносить посуду и пищу из столовой.

8.2.12. Посещать общественные места (за исключением отведенных мест) в домашней одежде.

8.2.13. Самостоятельно устранять возникшие неполадки электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники и других предметов, составляющих хозяйство Санатория.

8.2.14. Срезать ростки комнатных растений/цветов.

8.2.15. Выкапывать цветы на клумбах.

8.2.16. Нарушать общественный порядок.

8.2.17. Нарушать покой других гостей.

8.2.18. Нарушать тишину с 22.00 до 8.00 часов.

8.2.19. Во избежание пищевых отравлений вносить на территорию Санатория продукты питания и спиртные напитки.

8.2.20. Появляться в состоянии опьянения в коридорах, на лестничных площадках, в кабинетах врачей, на лечебных процедурах, на территории Санатория в целом.

8.2.21. Осуществлять розничную продажу любых (продовольственных/непродовольственных) товаров.

8.3. Посетители Гостей, не проживающие в Санатории, могут находиться на территории Санатория и в номере с 8-00 до 22-00 часов. При размещении Гостя в 2-х местном номере с подселением, Посетитель может находиться в номере только по согласованию с другим проживающим в номере Гостем.

Гости Санатория несут ответственность за действия приглашенных в Санаторий посетителей.

Пропуск посетителей к Гостям осуществляется по временному пропуску при предъявлении удостоверения личности.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ САНАТОРИЯ

9.1. Санаторий в полной мере несет ответственность за соблюдение законодательства РФ в области предоставления гостиничных услуг.

- Санаторий обязан своевременно и качественно предоставить санаторно-курортные услуги.
- Санаторий обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
- Санаторий должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение дня с момента предъявления постояльцем соответствующего требования.
- Санаторий не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого Гостя или в результате действия непреодолимой силы.
- За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, санаторий ответственности не несет в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации санатория. В противном случае санаторий освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей санаторий принимает все меры по возврату их владельцу, согласно действующему законодательству РФ.
- Санаторий обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг нормам СЭС, другим нормативным актам. Обеспечить чистоту и порядок в номерах, общественных помещениях и на территории.
- Санаторий обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях санатория.
- Санаторий вправе произвести замену предоставленного гостю номера в санатории и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно -

эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

- За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях и на территории санатория вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке.
- В случае грубого нарушения Правил проживания и/или требований безопасности, санаторий имеет право прекратить договор в одностороннем порядке, о чем администрация санатория составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) и выселения Гостя, нарушающего правила проживания.

9.2. При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных Гостем за проживание и иные услуги, не используемые Гостем к моменту прекращения договора, не производится. Так же санаторий вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенному другим Гостям и Санаторию.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В САНАТОРИИ

10.1. За испорченное, поврежденное, утерянное имущество Санатория, Гость несет материальную ответственность и возмещает причиненный материальный ущерб в размере его стоимости.

10.2. К лицам, проживающим в Санатории, за нарушение правил проживания могут, применяться следующие виды санкций:

- устное замечание ответственных лиц Администрации;
- письменное уведомление учреждения, выдавшего путевку, о нарушении настоящих Правил;
- письменное предупреждение о возможном выселении;
- выселение;
- выселение с сообщением по месту выдачи путевки;
- сообщение в органы внутренних дел.

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

10.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, санаторий и Гость руководствуются действующим законодательством.

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

11.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.

Книга отзывов и предложений находится в корпусах и в службе приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей".

11.2. В случае нарушения Санаторием настоящих Правил, защита прав Гостя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.