

# ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Санаторий «Зелёный город»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Санаторий «Зелёный город», права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года № 58 Об утверждении Сан-Пин 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

## 1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Санатории, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Санаторием.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение. Они разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- . права и обязанности пациента;
- . порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- . порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- . график работы Санатория и его должностных лиц;
- . ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, информация о месте нахождения Правил должна быть размещена в учреждении на видном месте.

## 2. Права и обязанности пациентов санатория:

Права и обязанности пациентов подтверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

При обращении за медицинской помощью и ее получении

### 2.1. пациент имеет право на:

- получение квалифицированного, качественного, безопасного оказания медицинских услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании услуг;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- перевод к другому врачу с разрешения руководителя учреждения при согласии врача;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- по согласованию со специалистами Санатория, отказаться от каких-либо процедур, включенных в курс санаторно-курортного лечения без возврата Санаторием их стоимости, но с возможностью, при наличии согласия Санатория, замены другими процедурами.
- обращение с жалобой к должностным лицам Санатория, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

## **2.2. пациент обязан:**

- Соблюдать внутренний распорядок санатория, тишину, чистоту и порядок в зданиях и на территории санатория; правила поведения в общественных местах.
- Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях . Выполнять требования и предписания врача;
- соблюдать режим, предписанный лечащим врачом. Соблюдать рекомендуемую врачом диету, распорядок дня, правила личной гигиены;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие/отказ гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- соблюдать явку в кабинеты отпуска процедур и лабораторию, согласно назначенным дате и часу;
- своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал отделения об ухудшении состояния здоровья; незамедлительно сообщать врачу или медицинской сестре о повышении температуры, насморке, кашле, появлении одышки или других расстройств дыхания, рвоте, вздутии живота, появлении сыпи и т.д.
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; соблюдать очередность.

- бережно относиться к имуществу санатория и других пациентов. Пациент несет ответственность за сохранность имущества, находящегося в номере, и в случае его повреждения или утраты обязан возместить его стоимость до отъезда из санатория.

- самостоятельно обеспечить сохранность личных ценных вещей (деньги, сотовый телефон, драгоценности, иные ценные вещи), а равно, вещей, не имеющих материальной оценки, но являющиеся ценными для самого Клиента.

2.3. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения лечебного процесса, обеспечения личной безопасности работников Санатория, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях санатория

**пациентам и посетителям, запрещается:**

- проносить в здание и служебные помещения Санатория огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- Курить в зданиях и на территории санатория (в т.ч. на крыльце зданий) (в соответствии с [Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака"](#), санаторий «Зеленый город» является зоной свободной от курения! Курение возможно только в специально отведенных местах, обозначенных табличкой «Зона для курения»)

- распивать спиртные напитки в общественных местах санатория;

- посещать Санаторий лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Поликлиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов);

- принимать каких-либо процедуры без назначения врача;

- выезжать из санатория на выходные или другие дни. Выезд из санатория должен быть согласован с лечащим врачом (или дежурной медсестрой) по письменному заявлению пациента с указанием причин, адреса места выезда и на какой срок;

- не рекомендуется сидеть и лежать на кровати в верхней одежде. Ложиться на покрывало. Использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных кроватей в номерах;

- выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;

- самостоятельно ремонтировать оборудование, мебель;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Санатория;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений Санатория документы, полученные для ознакомления;

- выносить медицинскую карту пациента из Санатория без согласования с руководством Санатория. Медицинская карта пациента является собственностью Санатория и хранится в архиве санатория;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Санатория объявления без разрешения администрации Санатория;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Санатория;

- выполнять в помещениях Санатория функции торговых агентов, представителей;

- парковать автомобили у главного входа в административный корпус санатория, преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Санатория;

- размещать на путях эвакуации детские коляски и т.д.; оставлять личные вещи без присмотра.

**✿ В целях обеспечения безопасности на территории санатория ведется круглосуточное видеонаблюдение.**

### **3. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Санаторием.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Санатория, согласно графику приема граждан или обратиться к администрации санатория в письменном виде.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную книгу обращения граждан. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

3.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.7. Письменное обращение, поступившее администрации Санатория, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию санатория, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения.

4.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение - близким родственникам.

4.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

4.4. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

## 5. График работы Санатория и ее должностных лиц.

5.1. График работы Санатория и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Санатория.

5.2. Режим работы Санатория и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

5.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором-главным врачом санатория в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются директором-главным врачом.

5.4. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленное время приема. Информацию о времени приема можно узнать в регистратуре, на информационных стендах или на сайте Санатория.

### 5.5. Распорядок дня санатория.

Время	Мероприятия
7.00 -7.30	Подъём
08.00-08.30	Завтрак I смена
09.00-09.30	Завтрак II смена
07.30-16.00	Врачебный приём, диагностические исследования, лечебные процедуры.
12.45-13.15	Обед I смена
14.00 -14.30	Обед II смена
14.30-16.00	Отдых
16.30-17.00	Полдник
9.30 -13.00 16.30-18.00	Прогулки в парке, дозированная ходьба, занятия в группах ЛФК, спортивные игры, культурно-развлекательные мероприятия
18.00-18.30	Ужин I смена
19.00-19.30	Ужин II смена
20.00 – 22.00	Досуг (культурно-развлекательные мероприятия)
21.45-22.30	Обход отделений дежурной медсестрой
с 22.00	Сон (отделения медицинской реабилитации)
с 23.00	Сон (общетерапевтическое отделение)

## 6. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА И ПРОЖИВАНИЯ В САНАТОРИИ

6.1. Заезд гостей осуществляется с 08:00, выезд – до 20:00.

6.2. Жилые корпуса санатория являются зоной тишины, где недопустимо нарушение покоя других гостей. В соответствии с Законом Нижегородской области от 1 апреля 2015 года №44-З «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Нижегородской области», не разрешается шумное времяпрепровождение, доставляющее беспокойство другим отдыхающим после 23:00. Нарушение данного правила может повлечь административную ответственность.

6.3. Проход в служебные, технические и производственные помещения проживающим и посетителям строго запрещен.

6.4. Текущая уборка номера проводится ежедневно. Смена постельного белья и полотенца производится один раз в 7 дней и по индивидуальному запросу. В день выезда смена белья и текущая уборка не производится.

6.5. При нахождении в санатории с детьми родители (или сопровождающие детей лица) несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей, а также ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей.

Гость обязан обеспечить надлежащий присмотр за проживающими с ним несовершеннолетними детьми. Малолетние дети не должны одни находиться в номерах, а также гулять по территории санатория без сопровождения взрослых. Родители или сопровождающие их лица должны следить за детьми при играх на детских площадках. Дети до 14 лет могут посещать бассейн, спортзал и спортивно-развлекательные мероприятия только в сопровождении и под присмотром взрослых, при этом всю ответственность за безопасность детей несут их родители. Администрация не несет ответственности за травмы, полученные детьми в процессе игр на территории санатория, на детской площадке, при катании на лыжах, коньках, санках, ледянках, с горки, велосипедах, роликах и др.

6.6. На территории санатория запрещается разведение костров, а также использование любых видов пиротехники, включая небесные фонарики и бенгальские огни. Штраф – 20 000 рублей.

6.7. При пользовании услугами, гость обязан рассчитывать свои навыки и уровень подготовки, быть внимательными при пользовании спортивным инвентарем. Во избежание травматизма во время спортивных, развлекательных игр, а также купания в бассейне, просим выполнять рекомендации медицинского персонала, культ. организаторов, администраторов. Администрация не несет ответственности за травмы, полученные гостями в процессе катания на лыжах, коньках, санках, ледянках, с горки, велосипедах, роликах и др.

6.8. Санаторий не несет ответственность за несоответствие предоставленных услуг или погодных условий субъективным ожиданиям гостя.

## ***7. Особенности внутреннего распорядка при оказании санаторно-курортной помощи в общетерапевтическом отделении санатория:***

В общетерапевтическом отделении санатория пациентам оказываются услуги по санаторно-курортному лечению.

7.1. Гость имеет право заказать услуги (забронировать номер) любым удобным способом: по телефону (831) 438-76-91, путем направления сообщения по электронной почте либо через форму онлайн-бронирования на сайте санатория. Подтверждение бронирования предоставляется

Гостю по запросу. Длительность курса санаторно-курортного лечения – от 10 дней, срок путевки на оздоровительный отдых – от 2 дней.

7.2. Заезд в санаторий осуществляется в первый день путевки с 8-00 часов. Выезд из санатория – в последний день путевки до 20-00 часов. Заселение гостя производится только при 100% оплате путевки. К расчетному часу Гость (клиент) должен прибыть в санаторий в регистратуру. При опоздании Клиента стоимость пропущенных приемов пищи не возвращается. Прибытие Клиента после расчетного часа (опоздание) не дает Клиенту права продления Курса санаторно-курортного лечения (или оздоровительного отдыха) и требования на уменьшение стоимости курса.

7.3. Для получения санаторно-курортных услуг необходимы следующие документы:

Для взрослого: паспорт, санаторно-курортная карта.

Для детей: свидетельство о рождении, справка об отсутствии инфекционных заболеваний, справка о прививках, санаторно-курортная карта.

В случае отсутствия у отдыхающего санаторно-курортной карты, лечение назначается только после осмотра врача-терапевта, лабораторного обследования (общий анализ крови и мочи) и ЭКГ. Указанные обследования проводятся за дополнительную плату, срок путевки при этом не продлевается. При отказе от данного обследования санаторно-курортное лечение не проводится.

7.4. При возникновении обстоятельств, препятствующих оказанию медицинских процедур, включенных в Курс санаторно-курортного лечения, клиент должен информировать Санаторий в течение 1 (одного) рабочего дня с момента их возникновения обо всех этих обстоятельствах.

7.5. Санаторий не несет ответственности за несоответствие предоставленных услуг субъективным ожиданиям Клиента.

## ***8. Особенности внутреннего распорядка при оказании стационарной медицинской помощи в отделениях медицинской реабилитации санатория.***

8.1. В отделения медицинской реабилитации санатория госпитализируются пациенты, нуждающиеся в квалифицированном стационарном лечении после перенесённого острого инфаркта миокарда, острого нарушения мозгового кровообращения, операций на сердце и магистральных сосудах по направлению стационаров города Н. Новгорода и Нижегородской области в плановом порядке.

8.2. Прием пациентов, поступающих в отделение медицинской реабилитации, осуществляется в приемном отделении. При поступлении в стационар пациент (сопровождающее лицо) представляет направление на госпитализацию установленной формы, страховой медицинский полис, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС (при наличии), выписку из медицинской карты стационарного больного, данные исследований. На госпитализируемых больных заводится соответствующая медицинская документация.

8.3. При стационарном лечении пациент может пользоваться личным бельем, одеждой и обувью, принимать посетителей в установленные часы и специально отведенном месте, за исключением периода карантина, и если это не противоречит санитарно-эпидемиологическому режиму. Посещение пациентов, находящихся на строгом постельном режиме, допускается при условии наличия сменной обуви, халата и пропуска, оформленного лечащим (дежурным) врачом. Ассортимент продуктовых передач должен соответствовать назначенной диете.

8.4. При лечении в условиях стационара пациент обязан: соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (холодильник, душ, санузел); соблюдать лечебно-охранительный режим, в том числе, предписанный лечащим врачом; своевременно ставить в известность дежурный медицинский персонал об ухудшении состояния здоровья.

8.5. Самовольный отъезд пациента из отделения медицинской реабилитации (МР) стационара санатория расценивается как отказ от медицинской помощи с соответствующими последствиями, за которые организация ответственности не несет.

8.6. Выписка пациентов из отделений медицинской реабилитации производится лечащим врачом по согласованию с заведующим отделением МР.

## **9. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

9.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Санатория вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Санатория, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Санатория, неисполнение законных требований работников Санатория, причинение морального вреда работникам Санатория, причинение вреда деловой репутации ООО «Санаторий «Зелёный город», а также материального ущерба имуществу Санатория, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

9.3. В случае аморального поведения гостя или оскорбления чести и достоинства обслуживающего персонала, Администрация санатория оставляет за собой право выселить гостя без возврата денежных средств и занести его в список нежелательных гостей. Лицам, внесенным в данный список, Администрация может отказать в предоставлении услуг без объяснения причин.

9.4. В случае утраты или повреждения имущества санатория ответственность наступает в соответствии с законодательством РФ, ст. 1064 ГК РФ. Оплата за поврежденное имущество будет взиматься в соответствии с рыночными ценами (или прейскурантом).

**Грубые Нарушения Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой: досрочную выписку из стационара санатория, отметку в листке нетрудоспособности о нарушении режима.**