**Правила**

пребывания и поведения

в ФГБУЗ МЦ «Решма» ФМБА России

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила пребывания и поведения в ФГБУЗ МЦ «Решма» ФМБА России (далее – Правила) разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» в редакции Федерального закона № 122-ФЗ от 22.08.2004 г. и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04 1997 года (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999г. № 1104, от 15.09.2000г. № 693, от 01.02.2005г. № 49).

1.2. Размещение отдыхающих осуществляется на базе Главного корпуса (корпуса №1), отделения «Мать и дитя» (корпуса №2), Детского отделения (корпуса №3) на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными санаторно-курортными путёвками. Категория номера, в котором размещается отдыхающий, определяется санаторно-курортной путевкой.

В любом номере разрешается бесплатное размещение ребенка до 3 лет  с родителями без предоставления дополнительного места и питания и медицинского обслуживания (за исключением неотложной медицинской помощи) при наличии расписки от родителей о самостоятельной ответственности за ребенка и следующих документов: справка об отсутствии контактов с инфекционными заболеваниями, выписка из истории развития, сведения о прививках.

1.3. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми лицами, проживающими в Медицинском центре, гостями проживающих.

1.4. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляют: заместитель главного врача по медицинской части, дежурные врачи, старшие медицинские сестры, заведующие отделениями, администраторы корпусов, сестра-хозяйка.

**2. Заезд и выезд**

2.1. По прибытии в Медицинский центр отдыхающий обязан предъявить медицинской сестре, дежурной на фильтре, санаторно-курортную путёвку, санаторно-курортную карту, справку от дерматолога, паспорт, медицинский полис. Для детей дополнительно предоставляются следующие документы: анализ на энтеробиоз, заключение врача-дерматолога, справку об отсутствии контактов с инфекционными больными.

2.2. Медицинская сестра, дежурная на фильтре, проверяет документы, предоставленные отдыхающим, оформляет историю болезни и знакомит отдыхающего с настоящими Правилами. Об ознакомлении с Правилами и принятии на себя обязательств по их соблюдению на всем протяжении пребывания в Медицинском центре отдыхающий ставит свою подпись в информационном листе, прилагаемом к истории болезни.

2.3. По оформлении истории болезни, отдыхающий направляется к администратору на корпусе. Администратор оформляет на каждого отдыхающего санаторно-курортную книжку и выдает ключ от номера.

2.4. Поселение и выезд отдыхающих производится строго по датам, указанным в путёвке. При досрочном выезде отдыхающего денежные средства за неиспользованные дни не возвращаются. В исключительных случаях по усмотрению администрации Медицинского центра возврат денежных средств производится в случае смерти близких родственников либо заболевания отдыхающего, требующего госпитализации, по иным уважительным причинам на усмотрение администрации Медицинского центра.

2.5. Отдыхающие, прибывшие раньше срока действия путёвки, могут быть размещены в Медицинском центре при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам Медицинского центра

2.6. В случаях, когда день отъезда не совпадает с расписанием движения авто-, ж/д транспорта, продление путёвки производится при наличии свободных мест по действующим ценам Медицинского центра.

2.7. При отъезде отдыхающему выдается отрывной талон к путевке (за исключением путевок ФСС).

2.8. При выезде, освобождении номера, отдыхающий сдает номер сестре-хозяйке, дежурной горничной (при отсутствии сестры-хозяйки) либо дежурной медсестре (при отсутствии сестры-хозяйки и дежурной горничной), о чём делается отметка в санаторно-курортной книжке.

2.9. Сотрудник Медицинского центра из числа лиц, указанных в п. 2.8. настоящих Правил, осуществляющий прием номера у отдыхающего обязан осмотреть номер, проверить наличие полотенец, постельного белья и другого имущества в соответствии со списком имущества, находящегося в номере, составить перечень утраченного и(или) поврежденного имущества.

2.10. На основании перечня утраченного и (или) поврежденного имущества сестра-хозяйка составляет акт на списание товарно-материальных ценностей и передает его в комиссию по списанию товарно-материальных ценностей.

**3. Порядок пребывания в Медицинском центре**

3.1. Проживающим в Медицинском центре запрещается:

3.1.1. пользоваться электронагревательными приборами, за исключением оборудования, установленного в номере.

3.1.2. оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

3.1.3. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющие вещества и материалы;
3.1.4. распивать спиртные напитки в номере, тем самым нарушая покой совместно проживающих лиц и лиц, проживающих в соседних номерах;

3.1.5. нарушать покой проживающих с 23.00 час. до 08.00 час.;

3.1.6. грубить обслуживающему персоналу;

3.1.7. включать громкую музыку, устанавливать громкость телевизора со слышимостью вне пределов номера;

3.1.8. выкидывать мусор в окна, с балкона;

3.1.9. без ведома администрации проводить в номер гостей;

3.1.10. оставлять гостей на ночь без разрешения администрации;

3.1.11. курить в номере, на территории Медицинского центра, иных не отведенных для этого местах;

3.1.12. передвигать мебель в гостиничном номере;

3.1.13. самовольно переселяться из одной комнаты в другую;

3.1.14. выносить посуду из столовой;

3.1.15. расклеивать по стенам картины, плакаты, и др.;

3.1.16. заламывать отростки комнатных и уличных растений (цветов).
3.2. Проживающие в Медицинском центре обязаны:

3.2.1. соблюдать настоящие Правила;

3.2.2. подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Медицинского центра;

3.2.3. соблюдать чистоту в номере, корпусе и на территории Медицинского центра;

3.2.4. бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и порядок;

3.2.5. уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Медицинского центра и отдыхающих;

3.2.6. возмещать причиненный Медицинскому центру материальный ущерб;

3.2.7. при уходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер.;

3.2.8. соблюдать правила пожарной безопасности;

3.2.9. при выезде из Медицинского центра произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать сестре-хозяйке (дежурной горничной, дежурной медицинской сестре) занимаемый номер или место.

3.2.10. к гражданам, проживающим в Медицинском центре, при нарушении настоящих Правил применяются санкции, предусмотренные разделом 6 настоящих правил.

3.3. Посещение отдыхающих гостями, не проживающими в Медицинском центре, разрешено до 23.00 час. О приходе гостей отдыхающие обязаны уведомить дежурного администратора корпуса.

3.4. Медицинский центр предоставляет отдыхающим по их желанию дополнительные платные услуги, согласно утвержденным Прейскурантам цен на соответствующие услуги.

3.5. Отдыхающим предоставляются следующие бесплатные услуги:

3.5.1. вызов скорой помощи, врача и доставка лекарств заболевшему;

3.5.2. пользование аптечкой с набором медикаментов первой необходимости;

3.5.3. предоставление сушилки для белья, утюга (в специально оборудованной гладильной комнате), другого инвентаря согласно утвержденным нормативам.

3.6. Смена постельного белья в Медицинском центре производится после каждого выезда отдыхающего, а также по мере необходимости, но не реже одного раза в 7 дней, полотенец – через день, уборка номера – раз в три дня, вынос мусора - ежедневно.

3.7. Для удобства отдыхающих, Медицинский центр имеет внутренние и внешние указатели.

3.8. Персонал Медицинского центра, непосредственно обслуживающий отдыхающих, имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, фамилии, имени, отчества.

3.9. Перечень дополнительных услуг, сведения о порядке и условиях их предоставления, настоящие правила проживания и прочая информация, должны быть вывешены в вестибюле Главного корпуса, корпуса «Мать и дитя», Детского отделения в доступном для ознакомления месте либо находиться в информационной папке в каждом номере.

3.10. Для получения информации о правилах эксплуатации оборудования, действиях в условиях чрезвычайных ситуаций, перечне и прейскуранте цен на ценное имущество, находящееся в номере, отдыхающему необходимо ознакомиться с содержанием информационной папки.

3.11. Дополнительную информацию о предоставляемых Медицинским центром услугах, а также Книгу отзывов и предложений, отдыхающие могут получить на рецепции корпуса.

3.12. По всем возникающим в процессе пребывания в Медицинском центре вопросам, отдыхающий может обратиться устно к администратору корпуса, дежурной медсестре или лечащему врачу, либо письменно на имя руководителя Медицинского центра.

3.13. Поступившие жалобы и заявления по возможности рассматриваются и разрешаются непосредственно при их поступлении, а при необходимости составления письменного ответа – в течение десяти дней с момента их поступления.

3.14. Отзывы о работе Медицинского центра и предложения могут быть оставлены отдыхающими на сайте www.reshma.ru

**4. Правила пребывания детей в Детском отделении**

4.1. Детское отделение является структурным подразделением Медицинского центра закрытого типа с соблюдением СанПиН 2.4.4 1204-03, СанПиН 42-125-4437-87.

4.2. Дети принимаются на лечение с 4-х лет.

4.3. Родители, оставляя детей на санаторно-курортное лечение, обязаны предоставить всю необходимую документацию, указанную в настоящих Правилах, набор личных вещей и предметов ухода, указанных в путевке, довести до сведения медицинского и педагогического персонала все особенности течения болезней и личностно-психологического статуса ребенка.

4.4. В случае заболевания ребенка в период пребывания в Медицинском центре, он помещается в изолятор или бокс (по эпидемиологическим показаниям) с назначением ему необходимого лечения согласно алгоритмам лечения основных заболеваний детского возраста.

4.5. При возникновении состояний, требующих стационарного лечения, ребенок подлежит госпитализации в отделение ЦРБ г. Кинешма.

4.6. О факте заболевания и помещения ребенка в стационар администрация Медицинского центра обязана уведомить его родителей или лиц, их заменяющих.

4.7. Посещение детей, находящихся на отдыхе и лечении в Детском отделении Медицинского центра без сопровождения родителей или лиц, их заменяющих, осуществляется в установленные для этих целей дни и часы.

4.8. В иные дни посещение детей их родителями или лицами, их заменяющими, осуществляется с разрешения главного врача, заведующего педиатрическим отделением или дежурного врача.

4.9. Беседы с родителями проводят только лечащие врачи в специально отведенные для этого часы.

4.10. О днях посещений и графике приема родителей лечащими врачами, родители информируются в день заезда детей при оформлении документов.

4.11. Не рекомендуется оставлять детям деньги, сотовые телефоны и иные ценные вещи. При наличии таких вещей, родители передают их на ответственное хранение педагогу-организатору группы. Ответственность за сохранность денег и ценных вещей, не переданных на хранение воспитателю группы, Медицинский центр не несет.

4.12. При поступлении ребенка на отдых и лечение в Детское отделение Медицинского центра, педагог-организатор с учетом возрастных особенностей ребенка проводит с ним беседу о правилах безопасного поведения в быту, на улице и в самом Медицинском центре.

4.13. Детям, прибывающим на отдыхе и лечении в Детском отделении Медицинского центра, не разрешается покидать его территорию самостоятельно, без сопровождения взрослых.

4.14. При отъезде, родители обязаны проверить личные вещи ребенка, получить у воспитателя переданные ему на хранение ценные вещи и расписаться за их получение.

4.16. Претензии об утрате или повреждении вещей после отъезда не принимаются.

4.17. Лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения дети не выдаются.

4.18. О случаях допущенных ребенком правонарушений, нарушений настоящих Правил, неадекватного и неуважительного отношения к детям и сотрудников может быть сообщено его родителям и поставлен вопрос о прекращении отдыха в Медицинском центре и досрочной выписке.

**5. Плата за проживание**

5.1. Плата за проживание в Медицинском центре взимается согласно прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 08 часов утра по местному времени.

5.2. При заселении в Медицинский центр за двенадцать часов и менее до расчётного часа, а также при выезде в течение двенадцати часов после расчётного часа плата взимается за полсуток, более двенадцати часов – за сутки. При проживании в Медицинском центре менее суток плата за номер или место взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

5.3. При наличии свободных номеров и по согласованию с администрацией отдыхающий может занимать номер любой вместительности с применением коэффициента доплаты.

5.4. По просьбе отдыхающих в одно- и двухместных номерах может предоставляться одно дополнительное место с оплатой его в соответствии с прейскурантом.

5.5. По согласованию с администрацией отдыхающий может оставлять гостей на ночь, при соблюдении условий по оплате, регистрации и заполнении соответствующих документов.

**6. Ответственность лиц, проживающих в Медицинском центре**

6.1. За нарушение настоящих Правил котдыхающим могут быть применены следующие виды санкций:

6.1.1. устное замечание;

6.1.2. письменное предупреждение о возможном досрочном расторжении договора (досрочной выписке);

6.1.3. досрочное расторжение договора;

6.1.4. досрочная выписка

6.1.5. сообщение по месту выдачи путёвки о не возмещенном материальном ущербе.

6.2. За курение в номере, на территории Медицинского центра, в иных не отведенных для этого местах, отдыхающий может быть подвергнут штрафу в размере **1000 рублей.**

6.3. В случае утраты или повреждения ценного имущества, принадлежащего Медицинскому центру, отдыхающий обязан возместить Медицинскому центру причиненный материальный ущерб в размере действительной стоимости утраченного или поврежденного имущества согласно утвержденному Прейскуранту цен.

6.4. В случае отказа отдыхающего от добровольного возмещения причиненного Медицинскому центру материального ущерба, сумма причиненного материального ущерба может быть взыскана с него в судебном порядке на основании соответствующего акта.

**7. Порядок отпуска и получения медицинских процедур**

7.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, заехавшим в Медицинский центр по санаторно-курортной путёвке.

7.2. Правила приёма процедур:

7.2.1. рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 мин. до назначенного времени, посидеть, отдохнуть;

7.2.2. после процедуры также следует, посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин.;

7.2.3. интервал между процедурами не менее 1 часа;

7.2.4. принимая процедуру – не разговаривать, спокойно сидеть или лежать;

7.2.5. при неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время процедуры сообщить медсестре и показаться лечащему врачу;

7.2.6. в день можно принимать 2-3 совместимых процедуры либо три процедуры одного вида при коротких курсах 7-10 дней;

7.2.7. не приносить на процедуры мобильные телефоны;

7.2.8. при посещении бассейна при себе иметь шапочку, сланцы, соблюдать Правила пользования бассейном.

**8. Основные правила обеспечения сохранности имущества**

**отдыхающих**

8.1. Отдыхающий должен проявлять должные меры внимательности и осмотрительности в целях сохранности личных вещей и ценностей, не оставляя их без присмотра в местах, доступных для посторонних лиц.

8.2. В целях обеспечения сохранности ценных вещей Медицинский центр предоставляет отдыхающим возможность воспользоваться индивидуальным сейфом в номерах и на рецепции корпуса (при наличии).

8.3. Медицинский центр отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты Медицинским центром на хранение либо были помещены отдыхающим в предоставленный ему индивидуальный сейф.

8.4. Медицинский центр освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома отдыхающего был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

8.5. В иных случаях, за утрату или хищение у отдыхающего личных вещей, денег и других ценностей Медицинский центр ответственности не несет.

8.6. Отдыхающий, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору или любому из лиц, перечисленных в пункте 1.10 настоящих Правил. При неисполнении указанной обязанности Медицинский центр освобождается от ответственности за несохранность вещей.

8.7. Соответствующее должностное лицо Медицинского центра, к которому поступило сообщение от отдыхающего об утрате, недостаче или повреждении его вещей, обязано принять все необходимые меры для выяснения обстоятельств произошедшего, а при наличии оснований предполагать о совершенной краже имущества отдыхающего - вызвать сотрудников полиции.

8.8. В случае обнаружения забытых вещей в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ, Медицинский центр принимает их на ответственное хранение и принимает все меры к возврату их владельцу.

**9. Правила проживания с животными**

9.1. В Медицинском центре разрешается проживание с домашними животными: кошками или собаками карликовых декоративных пород, вес которых не превышает 5 (пять) кг.

9.2. Дополнительными условиями для лиц, заезжающих в Медицинский центр совместно с домашними животными являются:

9.2.1. Наличие ветеринарного паспорта с отметкой ветеринарного врача о сделанных профилактических прививках животному;

9.2.2. В случае заезда с животным оплата производится полностью за весь номер;

9.2.3. Для собак необходимо наличие поводка и намордника;

9.2.4. Выгул животных разрешен исключительно в лесном массиве;

9.2.5. Питание животных осуществляется отдыхающими самостоятельно, за свой счет.

9.3. Отдыхающий, заезжающий в Медицинский центр совместно с домашним животным, обязан проявлять должную внимательность и осмотрительность в целях недопущения причинения животным вреда жизни и здоровью других отдыхающих, а также ущерба имуществу Медицинского центра.

9.4. Отдыхающий обязан возместить вред, причиненный животным Медицинскому центру, третьим лицам.

9.5. В период пребывания в Медицинском центре совместно с домашним животным, отдыхающий обязан поддерживать чистоту в номере.

9.6. Пребывание в номере совместно с животным не должно создавать неудобства другим отдыхающим. При наличии жалоб со стороны других отдыхающих на поведение животного, отдыхающий обязан принять все меры к урегулированию конфликтной ситуации.