**Утвержден**

**Приказом главного врача**

**АНО ЦЗИПД «Абырал» («Благодеяние»)**

**№ 25 – П от 11 октября 2024 года**

**Правила**

**пребывания в АНО Центр здоровья и патриотического движения**

**«Абырал» («Благодеяние»)**

1. **Общие положения.**

1.1.  Настоящие Правила разработаны в соответствии с Уставом АНО Центр здоровья и патриотического движения «Абырал» («Благодеяние») (далее по тексту – ЦЗИПД), требованиями нормативно-правовых актов и устанавливают порядок пребывания на территории ЦЗИПД пациентов, посетителей пациентов и посетителей ЦЗИПД (далее по тексту –посетитель), регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания и лечения.

1.2. ЦЗИПД работает круглогодично.

1.3.  Настоящие Правила обязательны для исполнения всеми пациентами и посетителями, находящимися на территории ЦЗИПД.

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

1.5. Пациенты и посетители, размещающиеся в ЦЗИПД с правом проживания, должны ознакомиться с настоящими Правилами под роспись в специальном журнале (находится у администратора). Роспись пациентов и посетителей об ознакомлении с настоящими Правилами в специальном журнале, является согласием пациентов и посетителей с данными Правилами и является письменным обязательством по их соблюдению.

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

1.7. 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, МВД России;

- требование возместить причинённый ущерб санаторию.

1. **Правила приёма и размещения.**

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

**2.2. Пациент должен прибыть в ЦЗИПД точно в срок, указанный в путевке. Время заезда: 09:00; выезда: 12:00.**

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

- путевка, оформленная в установленном порядке (форма № 070/у);

- санаторно-курортная карта (форма № 072/у-04, для детей форма № 076/у-04 );

- направление на медицинскую реабилитацию в санаторно – курортное учреждение;

- справка об отсутствии контакта с инфекционными больными (при необходимости: с больными COVID-19 в течение предшествующих 14 дней, выданный медицинской организации не позднее, чем за 3 дня до отъезда).

- результаты анализа по эпидемиологическим показаниям (при необходимости);

- основной документ, удостоверяющий личность, служебное удостоверение (пенсионное удостоверение), документы (удостоверения, справки), дающие право на льготы, для пенсионеров (полис обязательного медицинского страхования);

для членов семьи:

- документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования.

Кроме этого:

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

- дети в возрасте от 18 до 23 лет - справку с места учебы;

- 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;

- федеральные государственные гражданские служащие, гражданский персонал и работники - основной документ, удостоверяющий личность, полис обязательного медицинского страхования, справку с места работы, подтверждающую их статус.

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

2.5.  При регистрации в ЦЗИПД 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 ЦЗИПД 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.

1. **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 ЦЗИПД любое имущество, не принадлежащее данному лицу на законном основании.  В случае обнаружения попытки вынести данное имущество, администрация и служба безопасности ЦЗИПД вправе обратиться в правоохранительные органы для привлечения лица к ответственности.

 3.5. Проживающим в ЦЗИПД **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 ЦЗИПД (в том числе в палатах, холлах, коридорах, балконах и иных помещениях), тем самым нарушая покой проживающих пациентов и посетителей ЦЗИПД 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 ЦЗИПД 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 21:00 до 08:00.

3.5.14. Выносить из ЦЗИПД 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 ЦЗИПД объявления без разрешения администрации.

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

3.5.18. Преграждать проезд транспорта к зданию ЦЗИПД. Ставить автотранспортные средства перед входом в ЦЗИПД 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 ЦЗИПД, **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 ЦЗИПД может предоставлять проживающим пациентам, по их просьбе, дополнительные платные услуги, согласно действующему прайс-листу.

3.8.  Пациентам ЦЗИПД предоставляются следующие бесплатные услуги:

3.8.1. Смена постельного белья и полотенец производится не реже 1 раз в семь дней или по мере необходимости.

3.8.2. Пользование библиотекой.

3.9.  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 ЦЗИПД этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

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

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

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

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

1. **Порядок отпуска и получения медицинских услуг**

4.1. Медицинские услуги оказываются лицам, заехавшим в ЦЗИПД по санаторно-курортной путёвке, направлению страховой компании, лицам, не проживающим в санатории и желающим получить платное амбулаторное лечение.

4.2. Амбулаторное лечение оказывается всем желающим, по предъявлению санаторно-курортной карты. При отсутствии санаторно-курортной карты лицо, желающее воспользоваться медицинскими услугами, направляется на приемк врачу-терапевту, который назначает необходимые диагностические и лечебные процедуры в соответствии с состоянием здоровья.

4.3. Консультация (приём) врача, а также назначенные **платные** медицинские услуги оплачиваются в бухгалтерии санатория.

4.4 Правила приёма лечебных процедур:

1) Успех лечения зависит не только от количества процедур. Процедуры необходимо принимать столько, сколько назначил врач и именно в назначенное время.

2) Для получения медицинских услуг все лица в обязательном порядке дают письменное добровольное согласие на медицинское вмешательство по установленной информированной форме в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

3) При отказе лица дать письменное информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, ЦЗИПД вправе отказать в предоставлении медицинских услуг.

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

5) Необходимо помнить, что врач или медсестра - это профессионально подготовленные медицинские работники, которые посвятили свою жизнь заботе о пациентах и делают всё, чтобы пациент получил пользу от лечения.

6) Лечебные процедуры удобнее принимать в спортивном костюме, халате или иной удобной одежде, а для посещения бальнеологических процедур (ванны и душ) необходимо иметь резиновые шапочки, купальник, сланцы, мыло, мочалку, полотенце.

7) Рекомендуется приходить на процедуры без опоздания за 5-10 мин. До назначенного времени.

8) Перед процедурой необходимо посидеть, отдохнуть, успокоиться.

9) После окончания процедуры также следует посидеть рядом с кабинетом 5-10 мин., чтобы дать организму отдохнуть, прийти в равновесие, обрести душевное спокойствие.

10) Принимая процедуру лучше не разговаривать, спокойно сидеть или лежать.

11) При неприятных ощущениях, плохом самочувствии во время приема процедуры нужно немедленно сообщить медсестре и лечащему врачу.

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

13) По окончании курса лечения рекомендуется получить у лечащего врача рекомендации и обратный талон путевку санаторно-курортного лечения, которые необходимо выполнять после отъезда из санатория.

14) В случае госпитализации потребителя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счетсредств ОМС, ДМС при наличии полиса, при отсутствии полиса за счет средств потребителя. В случае отказа потребителя оплатить услуги по пребыванию в стационаре средства на его пребывание могут выплачиваться из стоимости оплаченной им путевки.

**5. Ответственность. Дополнительные обязанности.**

5.1. Пациенты и посетители ЦЗИПД 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 ЦЗИПД ключи от палаты сдавать дежурному администратору.

5.1.5. При выезде из ЦЗИПД, 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 ЦЗИПД.

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 ЦЗИПД 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 ЦЗИПД, а также досрочное выселение и прекращение оказания услуг.  Компенсация за неиспользованные дни в этом случае не производится.

**6. Порядок обращения граждан.**

6.1.  Если отдыхающий хочет выразить свое мнение по какому-либо вопросу, дать свой комментарий, а также сообщить об известных им фактах недобросовестного исполнения служебных обязанностей работниками санатория, либо о ненадлежащем качестве оказания медицинских и иных услуг, необходимо обратиться в письменной форме, факсимильном письменном обращении, либо в электронной форме. При личном направлении, необходимо письменное обращение представить дежурному администратору, при необходимости личного обращении к главному врачу ЦЗИПД, необходимо записаться на приём у дежурного администратора.

6.2. 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 ЦЗИПД оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, достоверность информации по сути содержания запроса.

**Уважаемые пациенты и посетители! Вышеперечисленные правила разработаны с целью обеспечения безопасного и комфортного отдыха, укрепления здоровья, создания хорошего настроения, соблюдения интересов и сохранности имущества всех категорий потребителей ЦЗИПД.**

**Распорядок дня**

Подъем - 07:00

Утренняя гимнастика - 07:10 - 7:40

Завтрак - 8:30 - 9:00

Лечебные процедуры - 9:00 - 14:00

Обед - 13:00 – 13:30

Послеобеденный отдых - 14:00 - 15:30

Полдник – 16:00 – 16:30

Культурно-массовые мероприятия - 16:00 – 20:00

Ужин - 18:00 - 18:30

Отбой - 22:30