

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ГБУЗ Самарской области «Санаторий «Самара»

1. Общие положения

Правила внутреннего распорядка ГБУЗ СО «Санаторий «Самара» (далее Санаторий) для отдыхающих (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение отдыхающего в Санатории, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - отдыхающим (его представителем) и Санаторием.

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Санатория, и иными локальными нормативными актами Санатория.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех отдыхающих, а также иных лиц, обратившихся в Санаторий, и разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав отдыхающего, создания наиболее благоприятных возможностей оказания отдыхающему медицинских и прочих услуг надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для отдыхающих включают:

- права и обязанности отдыхающего;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Санаторием и отдыхающим;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья отдыхающего;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;
- порядок предоставления медицинских услуг;
- порядок заключения договора и оплаты услуг;
- показатели доступности и качества медицинской помощи, установленные в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год
- ответственность исполнителя и осуществление контроля за предоставлением медицинских и иных услуг;

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг находятся в доступном для отдыхающих месте (на информационном стенде и на сайте Санатория).

2. Права и обязанности отдыхающих:

2.1. При получении отдыхающим санаторно-курортного лечения в Санатории он имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Санатории в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача Санатория;
- обжалование применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие отдыхающего на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи (в письменном виде), от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 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. отдыхающий обязан:

- при оформлении в Санаторий предъявить ответственному за оформление работнику: паспорт, (иностранец - заграничный паспорт, миграционную карту, оформленную в соответствии с действующим законодательством). При размещении в Санатории по санаторно-курортным путевкам отдыхающий, помимо документа, удостоверяющего личность, должен иметь на руках: санаторно-курортную карту установленного образца, документы, подтверждающие право на получение путевки (доверенность при оплате путевки отдыхающим юридическим, физическим лицом). Для оформления детей от 4-х до 12 лет необходимо иметь: свидетельство о рождении ребенка, санаторно-курортную карту, справку о благополучном эпидокружении, анализ на энтеробиоз, заключение врача - дерматолога об отсутствии кожных заболеваний, справку врача - педиатра (или эпидемиолога) об отсутствии контактов с инфицированными больными по месту жительства, в детском саду или школе, сведения о наличии прививок (календарь прививок). Дети без вышеперечисленных документов на отдых в санаторий не принимаются. Всем, прибывающим на отдых в санаторий рекомендуется иметь при себе полис ОМС;
- соблюдать правила поведения в общественных местах, правила заселения в санаторий: Расселение отдыхающих в санатории происходит круглосуточно. Оформление заезда и выезда отдыхающего в Санатории осуществляется с 8.00 до 16.00 с понедельника по пятницу и с 8.00 до 12.00 в субботу. При предоставлении услуг в Санатории действует единый расчетный час – 8.00 часов текущих суток по местному времени. Часом выезда и въезда в санатории считается –8.00 часов. При нарушении сроков заезда по оформленной брони, Санаторий не гарантирует размещение отдыхающего в указанной категории номеров, а размещает на свободные места при наличии последних;
- соблюдать требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщать об этом дежурному персоналу Санатория;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебное отделение Санатория в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в Санатории регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим отдыхающим;
- бережно относиться к имуществу Санатория, при уходе из номера выключать свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны, запирают на ночь дверь в номер и на балкон.

2.5. При нахождении в Санатории отдыхающему **ЗАПРЕЩАЕТСЯ**:

- находиться на территории санатория с любыми видами оружия, взрывчатыми и отравляющими веществами;
- передавать ключ от номера другому лицу;
- оставлять посторонних в номере в свое отсутствие. Нахождение посторонних в номере разрешается с 8-00 до 23-00, посетители должны быть зарегистрированы в санатории и иметь при себе документы, удостоверяющие личность.
- хранить в номере горючие и легковоспламеняющиеся материалы;
- содержать в номере животных.
- вести громкие разговоры в помещениях и на территории Санатория в период тихого часа и ночного отдыха;
- курить во всех помещениях Санатория, а также в непосредственной близости от зданий Санатория;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.

В случае если отдыхающий неоднократно (или в крупном размере) наносит материальный ущерб Санаторию или в период пребывания некорректно и грубо себя ведет, Санаторий имеет право выселить отдыхающего до окончания срока пребывания без возврата ему оставшейся неиспользованной суммы оплаченной путевки.

2.6. Гости, прибывшими на отдых и лечение с детьми, должны соблюдаться следующие правила:

- посещение детьми бассейна разрешается только под присмотром родителей, взрослых, инструктора,
- во избежание несчастных случаев, родителям не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в санатории.

За негативные последствия, наступившие в случае невыполнения настоящих правил, администрация санатория ответственности не несет.

3. Порядок разрешения конфликтов между отдыхающим и Санаторием.

В случае нарушения прав отдыхающего он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Санатория.

3.1. Жалоба подается в письменном или электронном виде на имя главного врача, номер телефона: (87937) 37836, адрес электронной почты: samara-kmv@yandex.ru.

Жалоба должна содержать конкретную информацию и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

Ответ отдыхающему на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

В спорных случаях отдыхающий имеет право обращаться в вышестоящий орган – **Министерство здравоохранения Самарской области**, телефон: 8-846-332-93-09, адрес электронной почты: zdravso@samregion.ru или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточку личного приема гражданина. 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 от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 24.11.2014) "О порядке рассмотрения обращений.

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 почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 адресу, указанному в обращении.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья отдыхающего

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется отдыхающему в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заместителем главного врача по медицине или иными должностными лицами Санатория. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

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

5. График работы Санатория и его должностных лиц

- 5.1. График работы Санатория и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 5.2. Режим работы Санатория и его 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. Ознакомиться с графиком работы Санатория и его должностных лиц можно на информационном стенде санатория и на сайте Санатория в сети интернет.
- 5.4. Прием населения (отдыхающих, их родственников или их законных представителей) главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части ведется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и на сайте Санатория.

6. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

- 6.1. Оказание платных медицинских услуг (далее платные услуги) организуется в ГБУЗ СО «Санаторий «Самара» с целью более полного удовлетворения спроса отдыхающих на санаторно-курортной и специализированной медицинской помощи.
- 6.2. Платные услуги предоставляются Санаторием в виде санаторно-курортной и специализированной медицинской помощи.
- 6.3. Платные услуги осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.
- 6.4. Предоставление платных услуг осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ФС-26-01-001615 от 06апреля 2012 года.
- 6.5. Право оказания платных медицинских услуг ГБУЗ СО «Санаторий «Самара» предусмотрено Уставом учреждения.
- 6.6. Санаторий оказывает платные услуги согласно Перечню, утвержденному главным врачом. Ознакомиться с Перечнем платных услуг можно на информационном стенде санатория и на официальном сайте.
- 6.7. Экстренная медицинская помощь оказывается бесплатно.
- 6.8. Платные услуги оказываются только сотрудниками ГБУЗ СО «Санаторий «Самара», имеющими сертификаты специалистов на избранный вид деятельности.
- 6.9. Основанием для оказания платных услуг в ГБУЗ СО «Санаторий «Самара» является:
 - а) желание отдыхающего на проведение диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения сверх утвержденных в Санатории стандартов санаторно-курортной помощи для данной нозологической формы заболевания;
 - б) предоставление медицинских услуг (диагностических исследований, процедур, консультаций и курсов лечения) проводимых в порядке личной инициативы граждан при наличии медицинских показаний и соответствующего назначения.
- 6.10. Платные услуги предоставляются только при согласии отдыхающего, который должен быть уведомлен об этом предварительно.
- 6.11. Отдыхающие, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

6.12. Отношения между Санаторием и отдыхающим (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

При оказании отдыхающему платных услуг в установленном порядке заполняется медицинская документация. При этом в амбулаторной карте делается отметка об оказании медицинских услуг на платной основе с указанием даты, номера договора на оказание платных услуг. После оказания платной услуги отдыхающему, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

6.13. При предоставлении платных услуг медицинское учреждение обязано соблюдать права отдыхающего.

7. Порядок предоставления платных медицинских услуг.

7.1. Санаторий предоставляет отдыхающему платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

7.2. Санаторий обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации, учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

7.3. Платные медицинские услуги оказываются в основное рабочее время и на основном рабочем месте в связи с незначительным объемом предоставляемых услуг.

7.4. Заместитель главного врача по медицинской части Санатория координирует поток потребителей услуг и является ответственным за оказание платных медицинских услуг в Санатории.

7.5. Предоставление платных медицинских услуг в Санатории оформляется следующим образом:

7.5.1. Врач выписывает направление, в котором указывает: фамилию, имя, отчество отдыхающего (Ф.И.О.), вид (виды) медицинских услуг и их количество,

7.5.2. Бланк направления передается ответственному работнику Санатория для расчета стоимости услуги,

7.5.3. Ответственный работник Санатория производит расчет стоимости услуг, и заполняет договор на предоставление платных услуг,

7.5.4. Работник, оказывающий платную услугу, ведет учет услуг в журнале, с указанием ФИО потребителя услуги, наименование потребленной услуги, количество потребленных услуг, дату и время предоставления услуги.

Договор с отдыхающим заключается в 2-х (при необходимости в 3-х) экземплярах, исполнение условий договора является обязательным для обеих сторон. После подписания договора отдыхающий или заказчик оплачивает стоимость услуг в кассу Санатория или производит платеж путем перечисления средств на счет Санатория.

7.6. В случае неоказания медицинских услуг по уважительным причинам денежные средства возвращаются отдыхающему по его заявлению при предъявлении квитанции и документа, удостоверяющего личность.

В случае нарушения потребителем сроков получения медицинских и иных услуг, денежные средства за не полученные услуги не возвращаются.

7.7. Порядок предоставления иных платных услуг аналогичен порядку предоставления медицинских услуг. Расчет стоимости иных услуг производится ответственным работником в соответствии с утвержденным прейскурантом на иные услуги.

8. Порядок заключения договора и оплаты услуг

8.1. Предоставление платных медицинских и иных услуг оформляется договором, который регламентирует условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

8.2. До заключения договора Санаторий в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

8.3. Договор заключается потребителем (заказчиком) и Санаторием в письменной форме.

8.4. Договор содержит:

а) сведения о Санатории:

наименование Санатория, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дату ее регистрации, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа, номера и дату выдачи сертификатов на право предоставления иных услуг;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя услуги;

если заказчиком является физическое лицо - фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон;

если заказчиком является юридическое лицо - наименование и адрес места нахождения;

в) перечень платных медицинских и иных услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

г) стоимость платных медицинских и иных услуг, сроки и порядок их оплаты;

д) условия и сроки предоставления платных медицинских и иных услуг;

е) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени Санатория, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

ж) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

з) порядок изменения и расторжения договора;

и) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

8.5. Договор составляется в 3-х экземплярах, один из которых находится у Санатория, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и Санаторием, он составляется в 2 экземплярах.

8.6. На предоставляемые платные медицинские услуги составляется калькуляция. Ее составление является обязательным.

8.7. В случае, если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, Санаторий обязан предупредить об этом потребителя (заказчика) до предоставления платной медицинской услуги.

Без согласия потребителя (заказчика) Санаторий не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.8. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

8.9. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает Санаторию фактически понесенные Санаторием расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.10. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

8.11. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек, квитанция к ПКО).

8.12. В случае задержки выезда или досрочном заселении отдыхающего, при наличии свободных мест, плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 12 часов после (до) расчетного часа – за половину суток;

- от 12 до 24 часов после (до) расчетного часа – плата за полные сутки.

8.13. При бронировании номера, отдыхающий (юридическое, физическое лицо) обязан произвести оплату, согласно выставленному счету не менее чем за семь календарных дней до заезда в размере 100% стоимости услуг. Санаторий оставляет за собой право снять бронь в случае отсутствия подтверждения оплаты за услуги за семь календарных дней до даты заезда, при отсутствии другой письменной договоренности. Оплата забронированного номера, по предварительной договоренности, может быть произведена за наличный расчет в кассе санатория, по действующему на момент заезда Прейскуранту.

8.14. При отказе отдыхающего от обслуживания в Санатории по уважительной причине (болезнь или смерть близких родственников, официальный отзыв из отпуска (командировки), в случае наличия заболеваний несовместимых с пребыванием в санатории), Санаторий обязуется вернуть отдыхающему оставшуюся неиспользованной сумму оплаченной путевки в соответствии с расходованием денежных средств по фактически предоставленным услугам.

8.15. В период пребывания в Санатории отдыхающий может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги наличными денежными средствами.

8.16. При досрочном выезде отдыхающий из Санатория, направленного на оздоровление, отдых и лечение юридическими лицами, размеры возмещения денежных средств оговариваются в тексте договора, заключенного вышеуказанными организациями с Санаторием.

8.17. Прейскурант цен и перечень услуг (медицинские и пр.) утверждается приказом по Санаторию.

8.18. Оплата за приобретенный отдыхающим пакет услуг может производиться как за наличный, так и за безналичный расчет. При выезде отдыхающему необходимо получить следующие документы:

- отрывной талон к санаторно-курортной путевке,
- акт об оказании услуг.

8.19. В случае госпитализации отдыхающего в лечебные учреждения города, оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств отдыхающего. На время нахождения в стационаре отдыхающий может выписаться из Санатория с выплатой ему (юридическому, физическому лицу, оплатившей путевку) стоимости услуг Санатория за время пребывания в стационаре при предоставлении отдыхающим справки лечебного заведения с указанием сроков, при этом место в Санатории за отдыхающим не сохраняется. По желанию отдыхающего, Санаторий сохраняет за последним место в номере (номер), с оплатой услуг проживания, согласно утвержденному прейскуранту.

9. Показатели доступности и качества медицинской помощи, установленные в территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий год

В рамках Территориальной программы бесплатно предоставляются:

первичная медико-санитарная помощь, в том числе первичная доврачебная, первичная врачебная. Медицинская помощь оказывается в следующих формах:

экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, представляющих угрозу жизни пациента;

неотложная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях без явных признаков угрозы жизни пациента;

10. Ответственность исполнителя и осуществление контроля за предоставлением медицинских и иных услуг

10.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Санаторий несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.2. Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.3. Претензии и споры, возникшие между потребителем и ГБУЗ СО «Санаторий «Самара», разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.4. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

Адрес санатория: 357714, Ставропольский край, г.Кисловодск, ул. Авиации/Чкалова, 12/45. Проезд от железнодорожного вокзала маршрутным такси № 4 до остановки «ул. Авиации».