

Утверждено
Приказ начальника сектора
маркетинга и регистрации
унитарного предприятия
«Санаторий «Лесные озера»
от 28.03.2025 №21-о

ПРАВИЛА

пребывания пациентов в унитарном предприятии «Санаторий «Лесные озера»

Общие положения

1.1. Санаторий «Лесные озера» оказывает услуги по санаторно-курортному лечению и оздоровлению пациентов с заболеваниями костно-мышечной системы и соединительной ткани, системы кровообращения, органов дыхания и нервной системы.

1.2. Правила пребывания пациентов в унитарном предприятии «Санаторий «Лесные озера» (далее – Правила) являются внутренним локальным актом унитарного предприятия «Санаторий «Лесные озера» (далее – Санаторий «Лесные озера»), утверждаются руководителем Санатория «Лесные озера», являются обязательными для их соблюдения всеми пациентами, находящимися на санаторно-курортном лечении и оздоровлении в Санатории «Лесные озера».

1.3. Настоящие Правила находятся в секторе маркетинга и регистрации, на официальном сайте Санатория «Лесные озера» www.Lesnyeozeroa.com.

1.4. Настоящие Правила направлены на создание санаторного режима, который включает в себя правильное сочетание элементов отдыха, лечения и питания. Санаторный режим – основа успешного лечения и отдыха пациентов.

Определения, используемые в настоящих Правилах

В настоящих Правилах нижеприведенные термины имеют следующие значения:

Путевка – документ, удостоверяющий право потребителя (пациента) на получение услуг.

Прейскурант – рассчитанная и утвержденная руководителем Санатория «Лесные озера» стоимость Услуг в белорусских рублях.

Расчетный час – установленное время для заезда и выезда пациентов Санатория.

Сутки (ночь) – установленная единица измерения продолжительности путевки в рамках действующего расчетного часа в Санатории.

Прием и размещение пациентов

3.1. Прием и размещение пациентов в Санаторий «Лесные озера» производится – круглосуточно.

3.2. Прибывшие в Санаторий «Лесные озера» должны перед заселением пройти термометрию в период эпидемиологического режима и предоставить:

путевку (при ее наличии) или письменное подтверждение бронирования путевки;

документ, удостоверяющий личность (или документ его замещающий), свидетельство о рождении (для несовершеннолетних);

санаторно-курортную карту или выписку из амбулаторной карты, эпикриз или иной документ, содержащий аналогичную информацию о состоянии здоровья, заверенную в установленном порядке и выданную не позднее одного месяца до дня заезда

квитанцию об оплате за услуги (в случае предоплаты);

документы, подтверждающие льготы при предоставлении скидок;

информацию (справку) об отсутствии заболеваний (в том числе вирусных), препятствующих прохождению санаторно-курортного лечения и оздоровления.

3.3. В Санаторий «Лесные озера» не принимаются пациенты по путевке, не заполненной и (или) не заверенной подписью уполномоченного лица и печатью организации, выдавшей путевку.

3.4. Лица, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в Санаторий «Лесные озера» не принимаются. В случае возникновения разногласий по данному вопросу может быть проведено

медицинское освидетельствование в установленном законодательством порядке.

3.5. Путевка, приобретенная для одного человека, является неделимой.

3.6. В Санатории «Лесные озера» установлен следующий расчетный час: заезд — с 12:00 первого дня путевки (с предоставлением первой услуги — обед);

выезд — до 10:00 последнего дня путевки (с предоставлением последней услуги – завтрак).

3.7. В случае продления пребывания в Санатории «Лесные озера» после 10:00 в день выезда, при наличии свободных мест, предоставляется возможность продления пребывания в Санатории «Лесные озера» (при условии отсутствия противопоказаний) путем приобретения новой санаторно-курортной путевки, продолжительностью не менее 7 суток либо оздоровительной путевки, продолжительностью не менее 1 суток за дополнительную плату по ценам, действующим в Санатории «Лесные озера» на день оплаты.

3.8. В Санаторий «Лесные озера» принимаются дети старше 3-х лет при наличии путевки только вместе с сопровождающими их родителями, опекунами или другими законными представителями. Пребывание с детьми до 1 года невозможно.

3.9. Администрация Санатория «Лесные озера» по объективным причинам имеет право заменить категорию номера, указанную в путевке (забронированную) на аналогичную или более высокого уровня комфорта, но не ниже категории забронированного.

3.10. Пациенты, прибывшие раньше срока действия путевки, могут быть размещены в Санатории «Лесные озера» при наличии свободных номеров по действующим в Санатории «Лесные озера» ценам, установленным прейскурантом отпускных цен.

Прохождение лечения и проживание пациентов.

Права и обязанности пациентов.

4.1. После регистрации в регистратуре пациент направляется на пост медицинской сестры, где обязан предъявить медицинские документы о состоянии здоровья и получить направление на первичный прием врача.

При отсутствии санаторно-курортной карты или выписки из амбулаторной карты, эпикриза или иного документа, содержащего аналогичную информацию о состоянии здоровья Потребитель может пройти необходимое медицинское обследование на платной основе на базе Санатория.

После первичного посещения врача и назначения лечебных процедур, входящих в стоимость санаторно-курортной путевки, пациент направляется к медицинскому регистратору. В случае отсутствия (непредоставления) медицинских документов о состоянии здоровья, лечебные процедуры не назначаются и их стоимость не подлежит компенсации.

В случае назначения лечащим врачом дополнительных платных процедур, их распределение по времени и отпуск осуществляются только после предварительной оплаты их стоимости в кассе Санатория «Лесные озера».

В случае опоздания пациента без уважительных причин на назначенное время отпуска лечебных процедур, оплаченные денежные средства пациенту не возвращаются, перенос отпуска процедур на другую дату и (или) на другое время не производится. При невозможности оказания дополнительных платных медицинских процедур по вине Санатория «Лесные озера» или ввиду состояния здоровья пациента по его письменному заявлению может производиться возврат оплаченных денежных средств.

В случае опоздания пациента по уважительным причинам на назначенное время отпуска лечебных процедур, перенос отпуска процедур на другую дату и (или) на другое время производится при наличии свободного времени по согласованию с медицинским регистратором.

4.2. Пациенты обязаны:

бережно относиться к имуществу Санатория «Лесные озера», во всех помещениях и на территории соблюдать чистоту и порядок;

до оказания услуг Санаторием «Лесные озера» предварительно оплатить 100% их стоимости и курортный сбор в порядке и размерах, установленных решением Ушачского районного Совета депутатов. Информация о перечне и тарифах оказываемых пациентам услуг

размещена на информационном стенде и на официальном сайте Санатория «Лесные озера»;

предоставить полную, достоверную информацию, документы, сведения о себе в объеме, необходимом для выполнения Санаторием «Лесные озера» обязательств по оказанию услуг пациентам;

предоставить документы, указанные в пункте 2.2. настоящих Правил;

при заселении в номер сверить соответствие находящегося в номере имущества с имеющейся в номере его описью, при обнаружении несоответствия (недостачи) сообщить горничной либо администратору;

в случае возникновения непредвиденных ситуаций (поломок имущества, находящегося в номере, выход из строя электроприборов и др.) сообщить дежурной медицинской сестре для устранения возникших неисправностей;

в случае утраты и (или) повреждения имущества Санатория «Лесные озера», находящего в номерах, а также в общедоступных и общественных местах санатория, причинения убытков, материального ущерба Санаторию «Лесные озера» возместить причиненный ущерб в добровольном порядке (на основании акта о нанесенных убытках, согласно выставленному счету) в кассе санатория до момента отъезда в размере стоимости такого имущества либо причиненного ущерба, а также нести ответственность за иные допущенные нарушения. При отказе пациента в добровольном порядке возместить ущерб санаторию «Лесные озера», а также в случае несогласия с размером и стоимостью подлежащего возмещению ущерба – сложившейся спор разрешается в судебном порядке;

строго соблюдать установленные в Санатории «Лесные озера» настоящие правила, правила пожарной безопасности, правила поведения на воде, инструкцию по действиям при чрезвычайных ситуациях, инструкцию по предотвращению террористических актов и другие правила и инструкции;

при уходе из номера закрывать водопроводные краны, выключать осветительные и электронагревательные приборы, телевизор, закрывать номер на ключ;

в период эпидемиологического режима соблюдать в местах скопления людей и в закрытых помещениях Санатория «Лесные озера» установленную дистанцию, масочный режим, правила «респираторного

этикета», соблюдать гигиену рук (мыть руки), использовать антисептические или дезинфицирующие средства;

в случае вынужденного досрочного отъезда из санатория в письменном виде уведомить об этом администрацию Санатория «Лесные озера» (через дежурный персонал).

порядок возврата стоимости неиспользованных суток, предусмотренных путевкой, регулируется пунктом 5.5. публичного договора возмездного оказания санаторно-курортных услуг, размещенного на официальном сайте Санатория «Лесные озера» www.Lesnyeozera.com и на информационном стенде;

при выезде из Санатория «Лесные озера» сдать находящееся у него в прокате имущество (спортивный инвентарь и др.), произвести полный расчет за оказанные услуги; в столовой взять талон на питание, талон на проживание у дежурной медицинской сестры или горничной, сдать номер и ключ от номера, и получить в регистратуре обратный талон от путевки.

4.3. Пациенты имеют право:

получать в Санатории «Лесные озера» услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями санаторно-курортной путевки (Договора публичной оферты);

на уважительное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

на обследование, лечение и проживание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

на сохранение врачебной тайны о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях пациента, полученных персоналом Санатория «Лесные озера» при обследовании и лечении.

4.4. Пациентам запрещается:

нарушать тишину с 23:00 часов до 07:00 часов;

нарушать покой пациентов, находящихся в соседних номерах;

проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;

использовать в местах отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты, пиротехнические средства (хлопушки, петарды и др.), пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (арбалеты, луки, пневматическое оружие и др.);

хранить у себя и использовать скоропортящиеся продукты (во избежание отравления);

хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества (ядовитые жидкости) и средства, любые виды огнестрельного и холодного оружия, газовое оружие, электрошокеры;

кормить на территории Санатория «Лесные озера» бродячих собак, кошек, а также птиц, в том числе плавающих на озере;

заносить в номер с улицы растения, грибы, ветки деревьев, камни, а также иной мусор;

бросать мусор из окон, балконов, засорять мусором унитаз;

привозить с собой и проводить в номер животных и птиц;

пользоваться в номере любыми видами электронагревательных приборов (утюгами, кипятильниками, плитами и др.);

перегружать электросеть, то есть включать в одну электророзетку несколько электроприборов, суммарная потребляемая мощность которых превышает 1500 Вт;

пользоваться поврежденными электроприборами и самостоятельно устранять возникшие неисправности в использовании электросети, электрооборудования, водопровода, канализации, сантехники, других предметов и оборудования, принадлежащего Санаторию «Лесные озера»;

включать во время грозы телевизор и (или) пользоваться другими электроприборами;

переставлять находящуюся в номере мебель (кроме стульев) и бытовую технику;

выносить из номера мебель и постельное белье;

выносить из столовой посуду и столовые приборы;

оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, допускать их нахождение без взрослых на балконах, лестничных площадках, улице,

направлять их (без сопровождения взрослых) на прохождение лечебных процедур. Ответственность за поведение детей на территории Санатория «Лесные озера» полностью несут родители или сопровождающие детей лица;

оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать карту учета отпуска медицинских услуг и (или) ключи от номера другим лицам;

разводить костры, устраивать зоны для пикников в неотведенных для этого местах;

курить в номерах, на балконах, в корпусах и других помещениях. Курение разрешается только в специально отведенных для этих целей местах;

употреблять алкогольные напитки, наркотические препараты, психотропные и токсические вещества;

появляться в нетрезвом виде в общественных местах;

посещать столовую, проводимые в Санатории «Лесные озера» культурно-массовые и спортивные мероприятия в купальниках, пижамах, нижнем белье;

пребывать на пляже без купального костюма, нарушать правила поведения на воде;

проводить парковку принадлежащих им автомобильных средств вне специально отведенных для этих целей мест;

проводить мойку автомобильных средств на территории Санатория «Лесные озера»;

вмешиваться в управление и лечебный процесс, отдавать распоряжения обслуживающему персоналу Санатория «Лесные озера».

Заключительные положения

6.1. Администрация Санатория «Лесные озера» не несет ответственности за пропажу драгоценностей, денег, ценных бумаг и других личных вещей пациентов.

6.2. В рабочие дни с 08:30 до 17:00 ответственными лицами за соблюдение порядка в Санатории «Лесные озера» являются начальники

структурных подразделений Санатория «Лесные озера», заместители директора, сторож, горничные, медсестра-диетолог.

6.3. С 17:00 до 08:30 следующих суток и в выходные, праздничные дни ответственными лицами за соблюдение порядка в Санатории «Лесные озера» являются дежурные: дежурная медицинская сестра, сторож.

6.4. Врач, дежурная медицинская сестра, администратор, сторож имеют право зайти в любое время в номер пациента, нарушающего Правила. Требования указанных лиц по исполнению Правил должны выполняться пациентом беспрекословно.

Контроль за соблюдением правил пребывания осуществляется заместителями директора, начальниками структурных подразделений и ответственными лицами, назначенными директором, во время исполнения своих должностных обязанностей.

6.5. Все споры, разногласия и конфликтные ситуации, возникшие между пациентами на бытовом уровне, подлежат разрешению по возможности самими пациентами цивилизованными и законными способами и средствами.

6.6. В случае возникновения конфликтной ситуации по поводу качества оказания услуг, иным условиям проживания или другим причинам, конфликтная ситуация рассматривается путем переговоров и бесед с участием администрации Санатория «Лесные озера» (директора, заместителя директора, постовой медицинской сестры).

6.7. Пациенты несут ответственность за нарушение Правил. За грубое нарушение Правил, пациенты могут быть досрочно выселены из Санатория «Лесные озера» без компенсации неиспользованных дней путевки, с составлением соответствующего акта.

6.8. Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь от 09.01.2002 №90-З «О защите прав потребителей», Законом Республики Беларусь от 11.11.2021 N 129-З «О туризме» и нормативными правовыми актами, регламентирующими работу санаторно-курортных организаций.

6.9. Все вопросы, не предусмотренные Правилами, регулируются действующим законодательством Республики Беларусь.