

Утверждено  
приказом № 102  
от « 16 » марта 2022 г

**ПРАВИЛА**  
**проживания и поведения в ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды»**  
**ФМБА России**

пос. Серноводск, 2022 год

## **1. Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила проживания и поведения в ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России (далее Правила) разработаны на основе Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853, Закон Самарской области от 13 января 2014 г. N 7-ГД "Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Самарской области".

1.2. Размещение пациентов осуществляется на базе отделений ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России (далее - Учреждение) на условиях, предусмотренных заключенными с ними договорами и (или) приобретенными санаторно-курортными путёвками или выданными им бюджетными направлениями.

1.3. Настоящие Правила обязательны к исполнению всеми лицами (далее – пациенты, посетители, отдыхающие), проживающими в Учреждении и их гостями.

1.4. Контроль за выполнением настоящих Правил пациентами осуществляют: заместитель директора по медицинской части, заведующие отделениями, лечащие врачи, дежурные врачи, старшие медицинские сестры, администраторы Спир, сестры-хозяйки.

## **2. Заезд и выезд из Учреждения.**

2.1. По прибытии в Учреждение пациент обязан предъявить администратору Службы приема и размещения (далее – Спир) паспорт, санаторно-курортную карту и путевку. Администратор Спир регистрируют пациента в программе ЛОГУС, выдает ключи от номера и провожает в номер.

2.2. Медицинская сестра проверяет документы, предоставленные пациентом (санаторно-курортную карту, паспорт, медицинский полис); для детей дополнительно предоставляются следующие документы: анализ на энтеробиоз, заключение врача-дерматолога, справку об отсутствии контактов с инфекционными больными, справка о прививках. Медицинская сестра оформляет медицинскую карту стационарного больного и знакомит пациента с настоящими Правилами. Об ознакомлении с Правилами пациент ставит свою подпись в Журнале ознакомления с Правилами проживания и поведения, предоставления и получения медицинских процедур ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России (Приложение № 1).

2.3. Поселение и выезд пациентов производится строго по датам, указанным в путевке.

2.4. При досрочном выезде пациента по собственному желанию денежные средства за неиспользованные дни возвращаются в соответствии с Договором купли-продажи путевок. При досрочной выписке пациента за грубое нарушение настоящих Правил денежные средства за неиспользованные дни не возвращаются.

2.5. Пациенты, прибывшие раньше срока действия путёвки (направления), могут быть размещены в Учреждении при наличии свободных мест, оплатив проживание и питание по действующим ценам.

В случае отсутствия свободных номеров указанной в путевке категории, пациенту может быть предоставлен номер другой категории или номер улучшенной категории на срок до 3-х суток.

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

2.7. При выезде, освобождении номера, пациент сдает номер младшему медицинскому персоналу (с 08.00 до 15.00 ч), дежурному администратору (с 15.00 до 08.00 ч), о чем делается отметка в листе назначений.

2.8. Сотрудник Учреждения из числа лиц, указанных в п. 2.7. настоящих Правил, осуществляющий прием номера у пациента 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. В случае обнаружения утраченного и (или) поврежденного имущества составить акт с подписью

пациента, сотрудника Учреждения (сестра-хозяйка, дежурный администратор). Акт передаётся руководителю структурного подразделения.

### **3. Порядок проживания в Учреждении.**

3.1. Пациенты Учреждения должны бережно относиться к имуществу и оборудованию Учреждения, соблюдать чистоту и порядок.

3.2. По путевкам «Мать и дитя» принимаются дети в возрасте от 4-х до 16 лет в сопровождении взрослого. При пребывании с детьми родители несут гражданско-правовую ответственность за несовершеннолетних детей, они обязаны сопровождать детей до 14 лет на лечебные процедуры, культурно-развлекательные мероприятия, следить за детьми при играх на детских площадках.

3.3. Сопровождающим лицам инвалидов I группы:

3.3.1. оказывать помощь пациенту при загрузке и разгрузке в машину скорой помощи;

3.3.2. оказывать помощь в проведении утреннего туалета;

3.3.3. проводить гигиенические процедуры;

3.3.4. сопровождать пациента в столовую;

3.3.5. сопровождать и оказывать помощь пациенту на процедурах;

3.3.6. сопровождать пациента на консультациях, на обследованиях в санатории и в районной больнице;

3.3.7. сопровождать пациента при госпитализации в районную больницу;

3.3.8. оформлять справки, билеты, получать денежные переводы и т.д.;

3.3.9. вывозить на прогулки по территории санатория и приводить в порядок и чистоту транспортные средства (инвалидную коляску) по необходимости;

3.3.10. сопровождать пациента на развлекательные мероприятия;

3.3.11. в ночное время при необходимости приглашать медперсонал для оказания неотложной помощи;

3.3.12. оказывать бытовой уход (стирка белья и т.д.);

3.3.13. контролировать поведение больного (алкоголь, сигареты, легко воспламеняющиеся предметы и т.д.).

3.4. Проживающим в Учреждении запрещается:

3.4.1. пользоваться электронагревательными приборами;

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

3.4.3. оставлять малолетних детей без присмотра;

3.4.4. проживание с животными;

3.4.5. употребление пива, другой алкогольной продукции в помещениях Учреждения. В случае совершения пациентом во время пребывания в Учреждении административного правонарушения (курение, употребление наркотиков или сильнодействующих средств, распитие спиртных напитков, хулиганские действия и т.п.) представитель администрации (дежурный врач, лечащий врач, администратор) с привлечением сотрудников полиции, ЧОП, соответствующих специалистов-наркологов, обеспечивает проведение мероприятий по закреплению доказательств совершения правонарушения (освидетельствование, объяснения свидетелей), о чем составляет докладную записку на имя руководителя Учреждения для принятия решения о досрочной выписке нарушителя с записью в медицинскую карту стационарного больного и последующего уведомления организации по месту выдачи путевки.

3.4.6. хранить в номере громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся вещества и материалы;

3.4.7. грубить обслуживающему персоналу;

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

3.4.9. выкидывать мусор в окна, с балкона;

3.4.10. без разрешения администрации проводить в Учреждение гостей;

- 3.4.11. оставлять гостей на ночь без уведомления администрации;
- 3.4.12. курить в помещениях и на территории Учреждения;
- 3.4.13. передвигать мебель в номере;
- 3.4.14. самовольно переселяться из одной комнаты в другую;
- 3.4.15. выносить посуду из столовой;
- 3.4.16. расклеивать по стенам картины, плакаты и др.;
- 3.4.17. нарушать тишину и покой гостей:  
в период с «01» сентября по «31» мая с 22.00 часов до 08.00 часов  
в период с «01» июня по «31» августа с 23.00 часов до 08.00 часов  
В вышеуказанное время не допускаются:

1) использование звуковоспроизводящих (звукоиздающих) устройств (телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, музыкальных инструментов и т.д.) на громкости, которая позволяет услышать соответствующие звуки в соседних помещениях;

2) крики, брань, свист, речь, пение, а также иные действия людей, сопровождающиеся звуками, влекущие нарушение тишины и покоя граждан, которые слышны в смежных помещениях;

3.4.18. выносить из медицинской организации (МО) документы, полученные для ознакомления;

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

3.4.20. размещать в помещениях и на территории МО объявления без разрешения администрации МО;

3.4.21. кормить бродячих животных на территории и в помещениях Учреждения.

3.5. Проживающие в Учреждении обязаны:

3.5.1. соблюдать настоящие Правила;

3.5.2. подчиняться законным требованиям, предъявляемым сотрудниками Учреждения;

3.5.3. соблюдать чистоту в номере, корпусе и на территории Учреждения;

3.5.4. бережно относиться к имуществу Учреждения;

3.5.5. уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность работников Учреждения и проживающих;

3.5.6. возмещать причиненный Учреждению материальный ущерб;

3.5.7. при уходе из номера закрыть водоразборные краны и окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы. Закрыть номер.

3.5.8. соблюдать правила пожарной безопасности;

3.5.9. при выезде из Учреждения произвести полный расчет за предоставленные им услуги, а также сдать дежурному администратору или младшему медперсоналу занимаемый номер или место;

3.5.10. при нарушении настоящих Правил к гражданам, проживающим в Учреждении, применяются санкции, предусмотренные разделом 6 настоящих правил.

3.6. Посещение пациентов гостями, не проживающих в Учреждении, разрешено до 21.00 часов. О приходе гостей пациенты обязаны уведомить дежурного администратора корпуса.

3.7. Учреждение предоставляет пациентам по их желанию дополнительные платные услуги, согласно утвержденному Прейскуранту цен на соответствующие услуги.

3.8. Пациентам предоставляются следующие бесплатные услуги:

3.8.1. вызов скорой помощи, врача и оказание неотложной помощи, пользование медицинской аптечкой;

3.8.2. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

3.8.3. побудка к определенному времени;

3.8.4. предоставление кипятка;

3.9. Смена постельного белья в Учреждении производится после каждого выезда пациента, а так же по мере необходимости, но не реже одного раза в 7 дней, уборка номера – ежедневно, кроме выходных.

3.10. Для удобства пациентов, Учреждение имеет внутренние и внешние указатели.

3.11. Персонал Учреждения, непосредственно обслуживающий пациентов, имеет нагрудные знаки со сведениями о должности, фамилии, имени, отчества.

3.12. Перечень дополнительных услуг, сведения о порядке и условиях их предоставления, настоящие правила проживания и прочая информация, могут быть вывешены в вестибюле корпуса в доступном для ознакомления месте.

3.13. Для получения информации о правилах эксплуатации оборудования, действиях в условиях чрезвычайных ситуаций, перечне и прейскуранте цен на ценное имущество, находящееся в номере, пациенту необходимо ознакомиться с содержанием информационной папки, находящейся на стойке у администратора корпуса.

3.14. Дополнительную информацию о предоставляемых Учреждением услугах, а также Книгу отзывов и предложений, пациенты могут получить у администратора корпуса.

3.15. По всем возникающим в процессе пребывания в Учреждении вопросам, пациент может обратиться устно к администратору корпуса, дежурной медсестре или лечащему врачу, либо письменно на имя руководителя Учреждения.

3.16. Поступившие жалобы и заявления рассматриваются и разрешаются непосредственно после поступления, а при необходимости составления письменного ответа - в течение тридцати дней с момента их поступления.

3.17. Отзывы о работе Учреждения могут быть отправлены пациентами почтой по адресу: 446533, Самарская обл., Сергиевский р-он, п. Серноводск, ул. Советская, д. 63; либо на эл. почту: sergmrc@fmba.ru.

#### **4. Правила пребывания детей в педиатрическом отделении Учреждения.**

4.1. Педиатрическое отделение является структурным подразделением Учреждения закрытого типа с соблюдением санитарных правил СП 2.4.3648-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям воспитания и обучения, отдыха и оздоровления детей и молодежи".

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 Учреждении, 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 ГБУЗ СО «Сергиевская районная больница»

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

4.7. Посещение детей, находящихся на отдыхе и лечении в педиатрическом отделении Учреждения без сопровождения родителей или лиц, их заменяющих, осуществляется в установленные для этих целей дни и часы в специально отведенном месте.

4.8. В иные дни посещение детей их родителями или лицами, их заменяющими, осуществляется с разрешения директора Учреждения, 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 посещения и графике приема родителей лечащими врачами, родители информируются в день заезда детей при оформлении документов.

4.11. Администрация Учреждения не несет ответственность за утерю детьми денег, сотовых телефонов и иных ценных вещей.

4.12. При поступлении ребенка на отдых и лечение в педиатрическое отделение Учреждения, воспитатель с учетом возрастных особенностей ребенка проводит с ним беседу о правилах дорожного движения, безопасного поведения в быту, на улице и в самом Учреждении.

4.13. Детям, прибывающим на отдых и лечение в педиатрическое отделение Учреждения, не разрешается покидать его территорию самостоятельно, без сопровождения взрослых.

4.14. При отъезде, родители обязаны проверить личные вещи ребенка.

4.15. Лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсикологического опьянения, доступ в педиатрическое отделение запрещен.

4.16. О случаях допущенных ребенком правонарушений, нарушений настоящих Правил, неадекватного и неуважительного отношения к детям и сотрудникам, должно быть сообщено его родителям и поставлен вопрос о прекращении отдыха в Учреждении и досрочной выписке.

## **5. Плата за проживание.**

5.1. Плата за проживание в Учреждении взимается согласно прейскуранту посуточно в соответствии с установленной системой единого расчётного часа. Единый расчётный час устанавливается в 08-00 часов утра по местному времени.

5.2. При заселении в Учреждении за двенадцать часов и менее до расчётного часа, а также при выезде в течение двенадцати часов после расчётного часа плата взимается за сутки. При проживании в Учреждении 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 пациент может занимать номер любой вместительности с применением коэффициента доплаты.

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

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

## **6. Ответственность лиц, проживающих в Учреждении.**

6.1. За нарушение настоящих Правил к пациентам 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. В случае утраты или повреждения ценного имущества, находящегося в номере, пациент обязан возместить Учреждению причиненный материальный ущерб в размере стоимости утраченного или поврежденного имущества согласно утвержденному Прейскуранту цен. Прейскурант цен на ценное имущество, находящееся в номере, содержится в информационной папке у администратора корпуса.

6.3. Материальный ущерб, принесенный имуществу Учреждения несовершеннолетними детьми, находящимися на отдыхе и лечении в сопровождении взрослого возмещается сопровождающими лицами в полном объеме. За вред, причиненный несовершеннолетним, не достигшим четырнадцати лет (малолетними), отвечают его родители (усыновители) или опекуны. В соответствии со ст. 1074 ГК РФ несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати несут ответственность за причиненный вред на общих основаниях.

6.4. В случае отказа пациента от добровольного возмещения, причиненного Учреждению материального ущерба, сумма причиненного материального ущерба может быть взыскана с него в судебном порядке.

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

7.1. Медицинские процедуры отпускаются лицам, прибывшим в Учреждение по санаторно-курортной путёвке.

7.2. Правила приёма процедур:

7.2.1. все лечебные процедуры отпускаются согласно назначениям лечащего врача;

7.2.2. рекомендуется приходить на процедуры без опозданий за 5-10 минут до назначенного времени, посидеть, отдохнуть. При себе иметь лист назначений.

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

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;

7.2.7. не приносить на процедуры мобильные телефоны, ювелирные украшения;

7.2.8. при посещении водо- и грязелечебных процедур при себе иметь шапочку, сланцы, полотенце;

7.2.9. строго соблюдать время и правила приема процедур. Опоздавшим пациентам процедуры предоставляются при возможности в другое время.

## **8. Основные правила обеспечения сохранности имущества пациентов.**

8.1. Пациент обязан 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 случае обнаружения забытых вещей в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса РФ, Учреждение принимает их на ответственное хранение и возвращает их владельцу.

По всем вопросам, возникшим в процессе заселения, проживания и лечения пациенты могут обращаться к администратору корпуса, медицинскому персоналу.

## **9. Организация работы ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России в условиях сохранения рисков распространения COVID-19**

9.1. Ежедневное проведение термометрии и опрос на наличие признаков ОРВИ при входе в медицинскую организацию всех сотрудников (медицинских и немедицинских работников) с внесением результатов в журнал произвольной формы. Сотрудники с повышенной температурой тела, признаками ОРВИ к работе не допускаются.

9.2. Организация работы Учреждения с учетом принципа социального дистанцирования, обеспечение расстояния между пациентами не менее 1,5 метров.

9.3. Соблюдение пациентами и персоналом масочного режима. Допускается нахождение пациентов без масок в палатах и при проведении процедур, при которых невозможно нахождение в маске.

9.4. Ежедневное проведение во всех подразделениях Учреждения профилактической и текущей дезинфекции с использованием дезинфицирующих средств в режимах эффективных при вирусных инфекциях, включая обработку не реже 1 раза в 3 часа высоко контактных поверхностей (дверные и оконные ручки, выключатели, поручни, ручки кранов, смесителей, телефоны, стойки регистрации, кнопки лифтов, бытовая техника, предназначенная для совместного пользования больными (холодильник, микроволновая печь, чайник и т.п.), поверхности в санитарных комнатах и др.).

9.5. Размещение дозаторов с кожными антисептиками на входе в корпуса Учреждения, в помещениях для ожидания, на постах медицинских сестер и т.д. (целесообразно обеспечение врачей и среднего медицинского персонала кожным антисептиком в индивидуальной расфасовке). Для обработки рук пациентов и персонала рекомендуется выбирать кожные антисептики с содержанием спирта этилового (не менее 70% по массе) или спирта изопропилового (не менее 60% по массе), или смеси спиртов (не менее 60% по массе).

9.6. Прием пациентов с признаками ОРВИ запрещен.

9.7. Пациентам с признаками ОРИ медицинская помощь в условиях Учреждения не оказывается.

9.8. В случае выявления пациента с признаками ОРИ в отделениях Учреждения организовать и провести следующие мероприятия:

- осмотр пациента врачом с уточнением эпидемиологического и клинического анамнеза;
- досрочная выписка пациента с признаками ОРИ для лечения на дому или госпитализация в инфекционный стационар;
- проведение заключительной дезинфекции;
- определение сотрудников Учреждения, контактировавших с пациентом с признаками ОРИ, проведение медицинского наблюдения за указанными лицами в течение 14 дней с ежедневной термометрией.



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«МЕДИЦИНСКИЙ РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР «СЕРГИЕВСКИЕ МИНЕРАЛЬНЫЕ ВОДЫ»  
ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»  
(ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России)**

*А.А. Сидорова*

**П Р И К А З**

№ 47

пос. Серноводск

*«О внесении изменений в приказ от 16.03.2022 №102 «Об утверждении Правил проживания, поведения, предоставления и получения медицинских процедур ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России»*

Руководствуясь требованиями Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853

П р и к а з ы в а ю:

1. Внести изменения в приказ от 16.03.2022 №102 «Об утверждении Правил проживания, поведения, предоставления и получения медицинских процедур ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России» (далее – Приказ №102):
  - 1.1. Пункт 2.3 приложения №1 к приказу №102 «Правила проживания, поведения, предоставления и получения медицинских процедур ФГБУЗ МРЦ «Сергиевские минеральные воды» ФМБА России» изложить в следующей редакции: *«Поселение и выезд пациентов производится строго по датам, указанным в путевке. Время заезда – 10.00 часов, время выезда – 08.00 часов»;*
2. Остальные положения приказа от 16.03.2022 №102 оставить без изменений.
3. Исполняющему обязанности начальника отдела маркетинга Зубковой А.С. разместить информацию на официальном сайте Учреждения.
4. Руководителю службы приема и размещения Гусаровой Т.В. при заезде и выезде пациентов руководствоваться указанными требованиями.
5. Начальнику отдела продаж Ротновой А.С. доводить указанную информацию до лиц, бронирующих досрочное заселение.
6. Секретарю Саратовой С.А. довести приказ до заинтересованных лиц, согласно листу рассылки.
7. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

*О.С. Сментына*

О.С. Сментына