



## ПРАВИЛА внутреннего распорядка, посещения объектов АО «Санаторий «Сестрорецкий курорт»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила (далее по тексту – Правила) внутреннего распорядка, посещения объектов являются локальным нормативным актом АО «Санаторий «Сестрорецкий курорт»

(далее по тексту – Общество) и в совокупности с другими локальными актами Общества определяют:

- правила и порядок использования объектов Общества;
- порядок оказания услуг и обслуживания потребителей услуг;
- порядок отпуска и получения медицинских процедур;
- пропускной режим на территорию, объекты Общества;
- требования, предъявляемые к противопожарной безопасности;
- права, обязанности, ответственность администрации, посетителей.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. No 2300-I «О защите прав потребителей», приказа Минздравсоцразвития России от 22.11.2004 No 256 «О порядке медицинского отбора и направления больных на санаторно-курортное лечение», Федерального закона РФ от 24.11.1996 No 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федерального закона РФ от 21.11.2011 No 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», приказа Минздрава России от 05.05.2016 No 279н «Об утверждении Порядка организации санаторно-курортного лечения», Федерального закона РФ от 23.02.1995 No 26-ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах», действующих локальных актов Общества.

1.3. Общество, руководствуясь действующим законодательством и локальными нормативными актами, предоставляет потребителям услуг санаторно-курортные услуги, в том числе: медицинские услуги, включая амбулаторные программы, в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности и разработанными и утвержденными лечебными программами.

Сведения о фирменном наименовании, месте нахождения и режиме работы Общества размещаются на информационных стендах в помещениях Общества, а также на официальном сайте:

<https://kurort.ru>.

1.4. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Администрация** – должностные лица Общества, осуществляющие должностные обязанности в соответствии с уставом Общества, функциональными и должностными обязанностями.

**Посетители** – любые лица, находящиеся на территории, в помещениях, строениях, зданиях, принадлежащих Обществу.

**Потребители услуг** – граждане РФ, иностранные граждане, лица без гражданства, приезжающие в санаторий для лечения на период оказания им соответствующих услуг.

**Санаторно-курортные услуги** – комплекс услуг, в том числе медицинских, предоставляемых Обществом на базе принадлежащих объектов и имеющихся природных и лечебных ресурсов,

в соответствии с медицинской лицензией и разработанными и утвержденными Обществом программами.

**Технические помещения** - помещения, предназначенные для обслуживания более одного помещения в зданиях Общества, а также лестничные площадки, лестницы, холлы, коридоры, технические этажи, чердаки, подвалы, в которых имеются инженерные коммуникации, иное обслуживающее более одного помещения в здании оборудование (технические подвалы), крыши, ограждающие несущие и ненесущие конструкции этого здания, механическое, электрическое, санитарно-техническое и иное оборудование, находящееся за пределами или внутри помещений и обслуживающее более одного помещения.

**Помещения для лечения** – помещения в зданиях Общества, предназначенные для оказания медицинских услуг.

**Общие помещения** – помещения для приема пищи; специально отведенные помещения, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг; общие холлы в корпусах.

**Объекты** – здания, строения, сооружения, а также входящие в их состав помещения и земельные участки (территория) в установленных границах, принадлежащие Обществу на законном праве, используемые для оказания медицинских услуг и амбулаторных программ или хозяйственно-бытовой деятельности Общества.

**Пропускной режим** - это совокупность мероприятий и правил, определяющих порядок входа (выхода) людей, вноса (выноса) материальных ценностей на (с) объекты Общества. Пропускной режим является частью общей системы безопасности Общества, являющегося санаторно-курортной организацией, оказывающей медицинские услуги в соответствии с действующей лицензией.

1.5. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми лицами, находящимися на объектах Общества: работниками, посетителями, работниками охранный предприятия, представителями контрагентов и иными лицами, прямо не перечисленными в настоящем пункте, находящимися на объектах Общества.

1.6. Требования настоящих Правил доводятся до лиц, находящихся на объектах Общества посредством размещения на официальном сайте Общества <https://kurort.ru>, а также через объявления, размещенные в общедоступных местах, на стендах.

1.7. Руководители подразделений и служб несут ответственность за ознакомление и исполнение подчиненными работниками Общества требований настоящих Правил.

1.8. Работники Общества, курирующие соответствующий договор с контрагентом, обеспечивают ознакомление ответственных лиц контрагента с требованиями настоящих Правил для их соблюдения при выполнении работ, оказании услуг и др. на объектах Общества.

## **2. Порядок пребывания в санатории**

2.1. Для прохода людей и проезда транспортных средств на территорию Общества организуются и оборудуются контрольно-проходные пункты (далее - КПП). Их количество и расположение определяются характером текущей хозяйственной деятельности и решением руководства Общества, может быть оформлен отдельным регламентом о порядке прохода/проезда.

2.2. Оформление договора на оказание услуг производится в регистратуре здания Общества. 2.3. Посетители допускаются в здания, помещения Общества по пропускам (отдельному распоряжению администрации Общества), при наличии действующего договора о приобретении услуг, листа назначений, действующего на момент посещения объекта Общества или иного документа, утвержденного администрацией Общества, дающего право на посещение объекта Общества, а также в регистратуру для приобретения услуг.

2.4. Нахождение посетителей в помещениях, зданиях Общества после окончания времени оказания услуг запрещается.

2.5. Допуск автотранспортных средств на территорию Общества осуществляется на основании пропуска, распоряжения администрации Общества, оформленных по установленной форме.

2.6. Обслуживание несовершеннолетних лиц с 4 до 14 лет осуществляется только в сопровождении взрослых.

Обслуживание граждан, не достигших 14-летнего возраста, без законных представителей осуществляется для лечения только в сопровождении лица, на которого оформлена нотариально удостоверенная доверенность от одного из родителей (законных представителей); для посещения бассейна требуется письменное согласие от одного из родителей (законных представителей), составленное в простой письменной форме, разрешающей самостоятельное посещение.

2.7. Маломобильные граждане, а также лица, у которых отсутствует возможность самостоятельного обслуживания, в том числе в силу пожилого возраста, принимаются на лечение только с сопровождающим.

2.8. Возврат денежных средств за неиспользованные процедуры осуществляется в соответствии с условиями договора на оказание услуг.

### **3. Правила поведения и порядок использования объектов**

3.1. Посетители, а также сопровождающие их лица, обязаны соблюдать настоящие Правила, бережно относиться к имуществу Общества, соблюдать чистоту в общих помещениях, местах и помещениях, предназначенных для отдыха и лечения. Места для лечения и отдыха должны использоваться строго по назначению.

3.2. На всех объектах Общества посетители должны соблюдать нормы и принципы, обеспечивающие:

- равноступность мест для лечения и отдыха в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой их работы (санитарный день, санитарный час и т.д.);
- соблюдение норм общественного порядка;
- безопасность для здоровья и жизни окружающих;
- меры противопожарной безопасности.

3.3. Оформление Договора на оказание услуг производится в регистратуре зданий Общества в установленные администрацией Общества рабочие часы.

3.4. Пребывание лиц, не получающих лечение в лечебных помещениях Общества не разрешается, за исключением сопровождающих лиц в соответствии с п.2.7. настоящих Правил.

3.5. На территории и в помещениях Общества запрещается:

проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, за исключением предварительно согласованных с администрацией Общества;

- использовать звуковую аппаратуру со слышимостью вне личного использования;
- применять шумовые и осветительные эффекты;
- использовать пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами и т.п.);
- проносить любые виды холодного, огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного, травматического и пневматического оружия;
- проносить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- парковать автотранспортные средства на люках, газонах, а также в прилегающей к местам отдыха лесопарковой зоне; превышать скоростной режим;
- разводить костры, устанавливать мангалы, обустраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий;
- пользоваться личными электронагревательными приборами;
- приводить на территорию, в помещения Общества любых животных;
- расклеивать картины, плакаты, фотографии, памятки и т.п.;
- производить реализацию различной продукции;
- выносить посуду и столовые приборы из помещений общественного питания Общества;
- передавать посторонним лицам пропуск для проезда автомобиля;
- посещать общие помещения, помещения для лечения (за исключением бассейна и помещений водолечения) в купальных костюмах;
- загрязнять бассейн;
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;

- находиться дольше времени, указанного в пропуске;
- находиться без документов и пропусков;
- распивать спиртные напитки;
- нарушать общественный порядок;
- проводить публичные мероприятия (собрания, митинги, пикеты, шествия и т.п.), за исключением случаев, предусмотренных законом;
- осуществлять несанкционированную фото, видеосъемку, аудиофиксацию;
- курить на всей территории Общества, в том числе в общих помещениях, в местах и помещениях, предназначенных для отдыха, лечения, кроме мест, специально для этого отведенных администрацией Общества.

3.6. Проход посетителей для получения услуг осуществляется в сменной обуви (разрешается в бахилах, за исключением посещения помещений бассейна), верхняя одежда сдается в гардероб.

#### **4. Порядок оказания услуг и обслуживание посетителей**

4.1. Администрация и работники (персонал) Общества обеспечивают создание атмосферы гостеприимства, комфорта, проявляют доброжелательность и вежливость к посетителям.

4.2. Общество предоставляет потребителям услуг платные услуги, согласно утвержденному прейскуранту. Информация о предоставляемых услугах и их стоимости, размещена, в том числе, и на официальном сайте санатория: <https://kurort.ru/>

4.3. Информация о режиме и порядке работы медицинских кабинетов, порядке и времени оказания иных услуг содержится в листе назначения, на информационных стендах, официальном сайте Санатория: <https://kurort.ru/>, а также можно уточнить в регистратуре зданий Общества.

4.4. Носители со справочной информацией располагаются в общедоступных местах: при входе, в холлах зданий Общества.

4.5. Книги отзывов и предложений находятся в доступном для потребителей услуг месте, рядом с рабочим местом администратора.

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

5.1. Медицинские процедуры отпускаются потребителям услуг на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

5.2. Перечень и количество медицинских процедур назначается лечащим врачом, исходя из индивидуальной клинической ситуации (характера и стадии заболевания).

5.3. Для достижения максимальной эффективности диагностики и лечения рекомендуется соблюдение правил приема медицинских процедур:

- прибывать в процедурные кабинеты без опозданий (за 5 минут до назначенного времени). Это позволит избежать возникновения очередей в кабинеты;
- сообщить медицинской сестре (врачу) о прибытии и предъявить лист назначений;
- при возникновении неприятных ощущений или ухудшении самочувствия во время процедуры или после нее незамедлительно сообщить об этом медсестре или лечащему (дежурному) врачу;
- во время процедуры по возможности не разговаривать, спокойно сидеть (лежать);
- в рамках одного дня лечения рекомендуется принимать не более 4-х основных процедур для исключения побочных эффектов и осложнений.
- во время приема процедур отключать мобильный телефон;
- любые вопросы относительно лечения активно и своевременно обсуждать с лечащим врачом, а при неотложной ситуации – с дежурным врачом.

5.4. Правила приема минеральной воды в санатории:

Минеральная природная лечебно-столовая питьевая вода, добываемая на территории АО «Санаторий «Сестрорецкий курорт», по химическому составу относится к слабоминерализованной и оказывает на организм лечебно-оздоровительное воздействие.

Питьевой прием минеральной воды потребителям услуг назначается лечащим врачом Общества индивидуально с рекомендациями по температуре воды, количеству, времени приема, так как неправильный прием может вызвать нарушения работы желудочно-кишечного тракта.

Общество, являясь пользователем недр, осуществляет свою деятельность в рамках предоставленной лицензии, в соответствии с действующим законодательством, устанавливает допустимые режимные ограничения, в том числе в целях защиты и охраны здоровья граждан.

## **6. Пропускной режим и правила парковки авторанспорта на территории общества**

6.1. Пропускной режим на объектах Общества устанавливается администрацией Общества.

6.2. Вход и въезд на территорию Общества допускается при наличии у посетителя временного пропуска для въезда автомобильного транспорта на территорию Общества или иного документа, утвержденного администрацией Общества.

6.3. Открытие шлагбаума производится путем набора телефонного номера, указанного на шлагбауме, или в ином режиме, информация о котором размещается на стойках шлагбаума, иным доступным способом доводится до сведения посетителей.

При проезде и нахождении на территории Общества транспортного средства пропуск необходимо располагать под лобовым стеклом для беспрепятственного прочтения указанных в нем сведений сотрудником охраны Общества либо иным лицом, осуществляющим функции контроля. Использование пропуска для въезда (выезда) на территорию Общества транспортного средства с государственным

регистрационным знаком отличающимся от знака, указанного в пропуске, категорически запрещается. При совершении указанного нарушения пропуск подлежит изъятию.

6.4. На территории Общества необходимо строго соблюдать скоростной режим и требования установленных знаков. Сотрудники охраны имеют право осуществить осмотр автотранспортных средств с целью предотвращения террористических актов. Скорость движения на автомобиле по территории Санатория не должна превышать 20 км/час.

6.5. Администрация Общества не несет ответственности за сохранность автотранспортных средств на территории Общества (при падении деревьев, повреждениях, угоне, проникновении в автотранспортное средство посторонних лиц и т.д.)

6.6. Запрещается парковка всех видов транспортных средств в зонах действия запрещающих дорожных знаков, в парке, на газонах, пешеходных дорожках, асфальтированных проездах, тротуарах, на дорогах и проездах без твердого покрытия, а также на тротуарной плитке и в зонах проезда, препятствующая движению пожарных машин и карет скорой помощи.

При проведении на территории Общества мероприятий, предполагающих массовое пребывание граждан, устанавливаются дополнительные ограничения на проезд и движение транспортных средств.

## **7. Требования противопожарной безопасности**

7.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры в неустановленных местах, курить и бросать непогашенные окурки на всей территории (объектах) Общества;
- использовать чердаки и другие подсобные помещения для отдыха и проживания, для хранения посторонних и горючих предметов;
- хранить в местах отдыха и лечения легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться личными электронагревательными приборами, оставлять без присмотра включенные в сеть электрические приборы;
- использовать самодельные электронагревательные приборы, включать несколько электроприборов в одну электророзетку;
- пользоваться неисправными личными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями;
- использовать на территории Общества петарды, световые ракеты и другие пиротехнические средства.

7.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- немедленно вызвать пожарную охрану по единому телефонному номеру вызова экстренных оперативных служб «112»; телефону или по телефонному номеру приема сообщений о пожарах «01», «101». При этом необходимо сообщить свою фамилию и имя; адрес санатория – г. Сестрорецк, ул. Максима Горького, дом 2; место, где возник очаг возгорания; сколько этажей в здании; удобный подъезд для пожарной охраны, запомнить фамилию принявшего вызов;
- сообщить дежурному персоналу Общества, а именно: администратору, представителю охраны о месте возникновения пожара;
- принять меры по эвакуации людей и тушению пожара согласно поэтажному Плану эвакуации.

7.3. В случае возникновения пожара по вине посетителей, последние несут полную ответственность за его последствия в соответствии с законодательством РФ.

## **8. Права, обязанности и ответственность**

8.1. Администрация имеет право:

- в любое время отказаться от исполнения договора на оказание услуг в случае грубого нарушения потребителем услуг настоящих Правил, иных обязательных правил, установленных законодательством Российской Федерации,
- отказать в предоставлении услуг в случае отказа потребителя от подписания договора на оказание услуг и/или выдаче расписок об ознакомлении с настоящими Правилами, иными правилами посещения объектов Общества;
- в случае нанесения посетителем материального ущерба Обществу требовать возмещения причиненного материального ущерба в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством, нормами и правилами;
- устанавливать режим деятельности структурных подразделений Общества в соответствии с производственной необходимостью и целесообразностью;
- устанавливать/изменять пропускной режим и режим противопожарной безопасности на объектах Общества.

8.2. Администрация обязана:

- предоставлять услуги потребителям услуг в соответствии с условиями договора надлежащего качества и ассортимента, с соблюдением всех правил и норм, предусмотренных действующим законодательством;
- содержать помещения для лечения, общие помещения и места отдыха в должном состоянии, технически исправными, укомплектованными по действующим нормам и правилам;
- следить за соблюдением техники безопасности и противопожарной безопасности;
- информировать потребителей услуг по всем вопросам предоставления услуг, внимательно и профессионально относиться к запросам потребителей услуг, разъяснять действия администрации по выполнению настоящих Правил;
- довести настоящие Правила до сведения посетителей, в том числе путем размещения их в общедоступных и специально отведенных для этих целей местах, и на официальном сайте Общества: <https://kurort.ru/>.

8.3. Общество не несет ответственности за противоправные действия других посетителей и третьих лиц; за несчастные случаи и травмы, произошедшие по вине посетителей во время их нахождения на объектах Общества, в том числе с сопровождающими их лицами, за любые медицинские расходы, возникшие в результате несчастных и других страховых случаев; за безопасность посетителей, находящегося за пределами объектов Общества, а также при нахождении их в технических (хозяйственных) зонах, помещениях, территориях, зданиях/сооружениях и других объектах, выполняющих функции вспомогательных помещений и обслуживания санаторного комплекса.

8.4. Общество не несет ответственности за сохранность личных вещей и материальных ценностей посетителей, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

8.5. Посетители имеют право:



- получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с условиями договора на оказание услуг;
- требовать от администрации надлежащего исполнения настоящих Правил;
- получать от администрации разъяснения в части действия норм настоящих Правил.

#### 8.6. Обязанности посетителей:

- неукоснительно исполнять настоящие Правила;
- бережно относиться к имуществу Общества;
- бережно относиться к окружающей природной среде;
- возмещать в установленном порядке причиненный материальной ущерб, нести компенсационные затраты, вызванные собственными неправомерными действиями;
- соблюдать меры личной безопасности, выполнять правила и предписания по технике безопасности;

#### 8.7. Потребители услуг, прибывшие на отдых и лечение с несовершеннолетними детьми, должны соблюдать следующие правила:

- во время пребывания в санатории несовершеннолетние до 14 лет должны постоянно находиться под присмотром родителей.
- родители (опекуны, попечители), прибывшие в санаторий с несовершеннолетними, принимают на себя обязанности по непосредственному надзору за ними, в связи с чем несут ответственность за действия несовершеннолетних, и, в силу статей 1064, 1073, 1074 Гражданского кодекса РФ, несут ответственность за вред, причиненный виновными действиями несовершеннолетних имуществу Общества, и обязуются его возместить.

#### 8.8. В случае невыполнения посетителями настоящих Правил и наступления негативных последствий, администрация Общества ответственности не несет.

#### 8.9. Администрация Общества информирует о том, что в соответствии с Федеральным законом РФ от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещено курение табачных изделий на объектах Общества, за исключением мест, специально отведенных для курения администрацией Общества, обозначенных знаками «Место для курения».