

Правила оказания ветеринарной помощи

1. Общие положения

- 1.1. Работа **Клиники** осуществляется на основе данных **Правил**, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов;
- 1.2. **Владельцы** могут ознакомиться с **Правилами оказания ветеринарной помощи** на информационном стенде в холле **Клиники** или на её сайте;
- 1.3. **Клиника** оставляет за собой право на изменения данных **Правил**;
- 1.4. **Клиника** предоставляет ветеринарные услуги без лицензии, на основании Федерального закона №128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности»;
- 1.5. Согласие с настоящими **Правилами Владелец** подтверждает собственноручной подписью в **Договоре на оказание платных ветеринарных услуг** при первичном обращении в **Клинику**, или оплаты счёта за **Ветеринарную помощь**, полученную в **Клинике**;
- 1.6. Прием ветеринарными специалистами осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в **Клинику**;
- 1.7. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в **Клинику** с животным, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону. В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг. Если животное находится в критическом состоянии, но связь с совершеннолетним владельцем невозможна, животному будет оказана **первая необходимая помощь** без согласования. Все дальнейшие лечебные мероприятия проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного;
- 1.8. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена;

2. Правила поведения и получения **Ветеринарной помощи** в **Клинике**

- 2.1. Время приёма **Пациента** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра **Владелец** должен располагать достаточным запасом времени;
- 2.2. **Пациенты** принимаются персоналом, работающим в соответствии с утвержденным графиком, в следующем приоритетном порядке:
 - 2.2.1. **Пациенты**, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим **Пациентом**. При отсутствии в клинике незанятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому **Пациенту** оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач;
 - 2.2.2. **Пациенты**, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени;
 - 2.2.3. **Пациенты**, пришедшие по живой очереди;
- В спорных случаях очередность приема устанавливается персоналом Клиники;
- Закрепление конкретного ветеринарного врача **Клиники** за конкретным **Пациентом** - не предусмотрено.
- Вызов ветеринарных врачей **Клиники** в нерабочее время для оказания помощи **Пациентам**, требующим оказания экстренной помощи - не предусмотрен.
- 2.3. При поступлении **Пациентов**, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, обладающий специальными ветеринарными знаниями, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время;
- 2.4. Посетители **Клиники** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом;
- 2.5. **Владельцы** должны предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах;
- 2.6. **Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации, и не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного;**
- 2.7. **Первичный прием** включает осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение симптоматического лечения. Необходимые для постановки предварительного/окончательного/сопутствующего диагноза, лабораторные исследования и инструментальная диагностика оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту. **При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же Владелецу;**
- 2.8. При повторных визитах в клинику с одним заболеванием проводится повторный прием. **Повторный прием** подразумевает осмотр, физикальное обследование, анализ изменений в клинической ситуации. Лабораторные исследования и инструментальная диагностика, необходимые для контроля течения заболевания, оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту;
- 2.9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может потребовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных, эндоскопических и т.д.). Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. **Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение;**
- 2.10. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «PetVet», животное может быть направлено в другую клинику;
- 2.11. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций **Клиника** оформляет, а **Владелец** подписывает **Информированное согласие**, являющееся неотъемлемой частью **Договора на оказание платных ветеринарных услуг;**
- 2.12. Владелец животного необходимо понимать, что при постановке диагноза, требующего хирургического лечения в плановом порядке, проводятся контрольные исследования (ЭКГ, УЗИ, Рентген и прочее), для сравнения с ранее полученными результатами, а также для исключения артефактов и подтверждения безусловных показаний к оперативному вмешательству. Исследования проводятся непосредственно перед хирургическим вмешательством и до подачи анестезии;
- 2.13. В случае невыполнения **Владельцем** животного предписанных назначений, а так же несоблюдения режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а Администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи;
- 2.14. Эвтаназия и кремация
 - 2.14.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы **Владельца**, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача;
 - 2.14.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна;
 - 2.14.3. Перед эвтаназией **Владелец** обязан подписать **Заявление на эвтаназию;**
 - 2.14.4. При гибели **Пациента** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с **Владельцем**), которая оплачивается согласно **Прейскуранту;**

2.14.5. При отказе от кремации **Владелец Пациента** должен подписать **Информированный отказ от утилизации**;

2.14.6. **Погибшие животные, ранее не проходившие лечения в Клинике, не имевшие вакцинации против бешенства, или без установленного владельца, для проведения услуги кремации не принимаются!**

2.14.7. При оказании услуги по индивидуальной кремации урна с прахом животного должна быть получена **Владельцем** в течение 14 дней с момента информирования **Владельца** о поступлении её в **Клинику**. При невостробованности урны с прахом животного, она возвращается в крематорий для дальнейшей утилизации, а денежные средства **Владельцу** не возвращаются.

3. Порядок оплаты

- 3.1. **Вся ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цены услуг указаны в прейскуранте Клиники;**
- 3.2. Во всех случаях лечения животных, **Владельцем** оплачиваются выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты, и другие расходные материалы, а не конечный результат (излечение). В случае летального исхода, при добросовестном исполнении **Клиникой** услуг, счет оплачивается полностью;
- 3.3. Конечная стоимость услуг складывается из стоимости лечебных манипуляций (инъекции, обработки и т.д.) и стоимости материалов (медикаменты, шовный материал и т.д.);
- 3.4. Оплата услуг **Клиники** осуществляется внесением авансового платежа на лицевой счет до начала лечения либо, по усмотрению врача, сразу же по факту оказания услуг;
- 3.5. **Владелец** животного вправе попросить лечащего врача составить приблизительную смету предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и, соответственно, конечной стоимости;
- 3.6. **Владелец** сам принимает решение о лечении своего питомца и вправе отказаться от услуг клиники. **В случае принятия решения лечиться автоматически подразумевается согласие Владельца с вышеперечисленными положениями.**

4. Клиника имеет право отказать в приеме

- 4.1. При отказе от заключения **Договора на оказание платных ветеринарных услуг** или отказе подписывать **Информированное согласие** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу **Клиники**;
- 4.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения;
- 4.3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить;
- 4.4. При нахождении **Владельца** животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу **Клиники** и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок. При необходимости вызывается охрана;
- 4.5. Если **Владельцем** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей;
- 4.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его **Владельца** от проведения седации;
- 4.7. При предоставлении **Клинике Владельцем** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
- 4.8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению **Клиники**.

5. Ответственность сторон

5.1. Ответственность Клиники:

- 5.1.1. **Клиника** несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами Национальной Ветеринарной Палаты (НВП);
- 5.1.2. **Клиника** не несет ответственность за достижение или не достижение желаемых результатов от лечения и проведения процедур, поскольку, учитывая биологическую индивидуальность каждого организма, не существует возможности дать полную гарантию, что назначенное либо проведенное лечение или манипуляция приведет к тому результату, который от них ожидается. Всегда существует риск и возможность ранних и поздних осложнений послеоперационного периода, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи **Клиники** ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов;
- 5.1.3. **Клиника** не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения **Владельцем Пациента** рекомендаций врача, а также совершения **Владельцем Пациента** действий, угрожающих здоровью **Пациента**;
- 5.1.4. **Клиника** не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами);
- 5.1.5. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу **Владельца**;
- 5.1.6. Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом **Клиники**;
- 5.1.7. Спорные ситуации, конфликты, претензии принимаются Администрацией **Клиники** в письменном виде, мотивированные ответ **Владельцу** выдается в течение десяти дней заказным письмом с уведомлением о вручении, либо на руки под роспись о вручении;
- 5.1.8. В случае неявки **Владельца** в дату окончания срока нахождения животного в стационаре **Клиники** или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода **Владельца** на связь по контактам, указанным в **Договоре на оказание платных ветеринарных услуг и Информированном согласии** в течение трех дней, **Владелец** считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае **Клиника** вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом;
- 5.2. Ответственность **Владельца**:
- 5.2.1. Об отказе от лечения и расторжении **Договора на оказание платных ветеринарных услуг** **Владелец** оповещает **Клинику** в письменной форме путем подписания **Информированного отказа от лечения** и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного;
- 5.2.2. **Владелец** животного должен оплатить выполненные **Клиникой** работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания;
- 5.2.3. Возместить ущерб, причиненный **Пациентом** или **Владельцем Пациента** имуществу **Клиники**, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.