

# Правила приема в Ветеринарной клинике 03 Вет

1. Работа центра осуществляется на основе правил обслуживания посетителей, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
2. **Все ветеринарные услуги платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.**
3. Прием в ветеринарном центре осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа.
4. **Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется дежурным врачом/фельдшером смены.**
5. В случае поступления экстренного больного, он принимается вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящийся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время.
6. Лицам, не достигшим совершеннолетия, могут отказать в обслуживании.
7. Клиника имеет право отказать владельцу животного в оказании услуг в любой момент в следующих случаях:
  - при наличии любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях;
  - при обнаружении противопоказаний либо заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;
  - при неоплате лечения;
  - при предоставлении владельцем животного неполных, недостоверных сведений и данных о состоянии здоровья животного;

- при неадекватном, агрессивном поведении, алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении владельца животного;
- при наличии других оснований, не противоречащих законам РФ;
- при отсутствии терапевтического сотрудничества (терапевтическое сотрудничество — это взаимодействие между Владельцем животного и лечащим Врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного, отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества).

8. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

9. 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. Клиника не несет ответственности за ущерб, нанесенный Владельцу либо его животному действиями третьих лиц или другими животными.

10. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала клиники. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных, а в случае участия, фиксация оплачивается согласно прейскуранту. Если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач может предложить владельцу провести седацию животного. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения таковой, врач вправе отказать в помощи оказании услуг владельцу данного животного.

11. 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.

12. Клиника несёт ответственность перед владельцем животного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации только за умышленные действия или бездействие своих работников, но не более чем в размере реального ущерба, причинённого животному.

13. При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает осмотр животного врачом, визуальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту. При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

14. При повторных визитах в клинику оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты также оплачиваются отдельно по прейскуранту.

15. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать 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. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в

ветеринарной клинике, животное может быть направлено в другую клинику.

16. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает только врач. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший животного на операцию. Очередность операций определяется внутренним расписанием.

17. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством владелец информируется врачом о возможных рисках и расписывается в документе, подтверждающем свое согласие на эту процедуру.

18. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Соглашаясь на проведение этих процедур, владелец гарантирует оплату их стоимости в этот же день.

19. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой услуги и потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания. Оплата осуществляется сразу после оказания ветеринарных и других услуг.

20. Хозяин 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 стоимости.

21. Эвтаназия в нашей клинике проводится исключительно по медицинским показаниям. Врач вправе отказать в проведении процедуры, если заболевание животного считается излечимым.

22. Выписка из истории болезни готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.

23. Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца.

24. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена, так же запрещено использование мобильного телефона непосредственно в кабинете приема.

25. Все споры владелец животного и клиника обязуются разрешать путем переговоров. Претензии по поводу качества оказанных услуг принимаются только в письменном виде и рассматриваются главным врачом клиники или его заместителем. В случае, если не будет достигнуто согласия, споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

**Нахождение в клинике и пользование услугами Ветеринарной клиники означает принятие владельцем животного условий и правил оказания ветеринарных услуг в клинике. А так же то, что владелец ознакомлен с настоящими ПРАВИЛАМИ.**