

ПРАВИЛА

оказания ветеринарной помощи

1. Общие положения

1.1. Работа **Клиники** осуществляется на основании Устава предприятия, данных **Правил**, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов **НВП**.

1.2. **Владельцы** животных могут ознакомиться с **Правилами оказания ветеринарной помощи** на информационном стенде в холле **Клиники** или на ее сайте.

1.3. **Клиника** оставляет за собой право на изменения **Правил оказания ветеринарной помощи**.

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. Прием в **Клинике** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным администрацией.

2. Правила приема и прохождения лечения Пациента:

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 администратором или руководством **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 и с уважением относиться к окружающим.

2.5. Во избежание травмирования животных и окружающих **Владельцы** обязаны соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород - в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.

2.6. Прием **Пациента** ветеринарным врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при необходимости, дополнительного обследования. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по **Прейскуранту**.

2.7. При посещении **Клиники** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится **Владельцем**. Персонал **Клиники** не несет ответственности за травмы, полученные **Владельцем** от собственного животного. Фиксация животного персоналом **Клиники** оплачивается дополнительно согласно **Прейскуранта**.

2.9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Также в лечение могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводятся необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг **Пациенту**. 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 случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций **Клиника** оформляет, а **Владелец** животного

подписывает **Информированное согласие**, являющееся неотъемлемой частью **Публичного договора оферты на оказание ветеринарных услуг**.

2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими **Пациентами** ветеринарных врачей и т.д.) **Пациенту** может быть предложено обратиться в другую **Клинику**.

2.12. **Эвтаназия и кремация.**

2.12.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.

2.12.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.

2.12.3. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать **Заявление на эвтаназию**.

2.12.4. При гибели **Пациента** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с **Владельцем**), которая оплачивается согласно Прейскуранта.

2.12.5. При отказе от кремации владелец животного должен подписать **Информированный отказ от утилизации**.

2.12.6. В случае неостребованности тела животного его владельцем в течении 14 дней, Клиника имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Владелцем Пациента.

3. Обязанности сторон:

3.1. Клиника обязуется:

3.1.1. Проинформировать **Владельца Пациента** о режиме работы **Клиники**, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.

3.1.2. Предоставить **Владельцу** информацию о состоянии **Пациента**, о сути заболевания, прогнозе и методах и сроках лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения **Пациента** в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом и стандартами **НВП**.

3.1.4. Проявлять гуманное отношение к **Пациенту** и делать все необходимое для его комфортного пребывания в **Клинике**.

3.2. Владелец обязуется:

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья **Пациента**, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного.

3.2.2. Подготовить **Пациента** перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника **Клиники**.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов **Клиники** о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников **Клиники** и ее посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

4. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

4.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

4.2. Каждое посещение **Пациентом Клиники** является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.

4.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем сотрудники **Клиники** информируют **Владельца** и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в **Информированном согласии**.

4.4. **Владелец** животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.

4.5. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные **Владельцем в Клинике** возврату не подлежат.

4.6. **Владелец** животного может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее оплаченные денежные средства, за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.

4.7. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность **Владельца Пациента**, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.

5. Ответственность сторон:

5.1. Ответственность Клиники:

5.1.1. **Клиника** несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами **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 10 (десяти) календарных дней и заверяется главным врачом **Клиники**.

5.1.7. Письменные претензии **Клиника** обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется **Владельцу** заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается 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 **Информированном согласии** в течение трех дней, **Владелец** считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае **Клиника** вправе считать животное безхозным, 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 **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.

6. Клиника имеет право отказать в приеме:

6.1. При отказе от полного и безоговорочного акцепта Договора публичной оферты или отказе подписывать **Информированное согласие** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу **Клиники**.

6.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

6.3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

6.4. 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.

6.5. Если **Владельцем** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

6.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его **Владельца** от проведения седации.

6.7. При предоставлении **Клинике Владельцем** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.

6.8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению **Клиники**.