

# ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

## 1. Общие правила

• Работа клиники осуществляется на основе ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов, данных Правил.

• Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг, препаратов, расходных материалов указана в прейскуранте клиники. Оказание ветеринарных услуг «в долг» не проводится.

• Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписания работы, опубликованному на сайте клиники и в других официальных источниках.

• Первичный прием животных осуществляется после заключения договора на оказании услуг (только совершеннолетними гражданами).

• Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным для повторного приема, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем (по телефону и пр.). В отсутствие вышеуказанного согласования, несовершеннолетнему гражданину Клиника отказывает в оказании услуг.

• Врачи клиники имеют право отказать в ветеринарных услугах гражданам в следующих случаях:

- гражданам в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- при агрессивном поведении Клиента (агрессивное поведение - оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала или посетителей Клиники);
- неоплата ранее оказанных ветеринарных услуг;
- отказа Клиента сообщить необходимую для врача информацию (преднамеренное утаивание);
- при отсутствии возможности введения успокаивающего (седативного) препарата агрессивному животному;
- невыполнения Клиентом предписаний и требований врача, а также невыполнения других пунктов «Правил обслуживания» без возврата Клиенту оплаченной суммы;
- при выявлении у животного противопоказаний к проведению требуемой Клиентом лечебно-диагностической процедуры;

– при наличии у животного укусов и отсутствии документально подтвержденной вакцинации против бешенства\*.

\*данные пациенты, в соответствии с действующим ветеринарным законодательством РФ, направляются в государственную ветеринарную клинику.

• Эвтаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного заявления владельца. Врач вправе отказать владельцу в проведении эвтаназии.

• История болезни пациента (подробная выписка) готовится в течение трех дней по письменному заявлению владельца и заверяется старшим врачом смены или главным врачом.

• Фото и видеосъемка на территории клиники возможна при согласовании с руководителями Клиники для каждого конкретного случая.

## **2. Правила поведения в клинике**

• Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

• Владельцы должны обеспечить безопасность: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.

• Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.

### 2.1. Фиксация животного:

• Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.

• Фиксация животного для осмотра врачом, проведения диагностических исследований (в т.ч. УЗИ, рентген) производится владельцем (владельцами).

• Проведение рентгенографии требует участия 2-х владельцев (запрещено участие в проведении рентгенографии беременным женщинам и детям до 12 лет).

• Проведение ряда диагностических исследований (биопсия, рентгенография тазобедренных, локтевых и плечевых суставов; позвоночника) осуществляется только под седацией (наркозом).

• Рентгенография тазобедренных суставов проводится только под седацией (наркозом) и требует участия 2-х владельцев животного.

• В случае, владелец по каким-либо причинам не может осуществить фиксацию животного, то фиксация осуществляется персоналом Клиники за дополнительную плату (по утвержденным расценкам).

- Фиксация агрессивного животного проводится медикаментозным способом (седация, наркоз), которые оплачиваются отдельно по прейскуранту Клиники. В случае невозможности проведения процедуры (седация, наркоз) или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.

## 2.2. Сотрудничество владельца и врача:

- Сотрудничество – это взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного. Отказ владельца от выполнения назначений лечащего врача или их небрежное исполнение рассматривается как невозможность оказания квалифицированной ветеринарной помощи животному.

- В случае несоблюдения владельцем животного предписанных назначений, режима лечения, повторных визитов в клинику для отслеживания состояния животного и т.д., персонал клиники не несет ответственности за результат лечения и вправе отказать в дальнейшем ветеринарном обслуживании.

## **3. Правила оказания услуг**

### 3.1. Прием животных:

- В порядке общей очереди можно попасть на прием к следующим специалистам: терапевту, хирургу, а также на сдачу анализов крови по направлению из других клиник (общий анализ крови, биохимический анализ крови).

- Прием по предварительной записи осуществляют врачи узкой специализации: дерматолог, онколог, кардиолог, специалист по экзотическим животным согласно расписанию. Запись на прием осуществляет администратор.

### 3.2. Диагностические исследования:

- Диагностические обследования (УЗИ, рентген) по направлению из других клиник осуществляется только по предварительной записи, которую осуществляет администратор.

- Правом внеочередного проведения УЗИ и рентгенографического исследования пользуются пациенты, проходящие лечение в данный момент времени в нашей Клинике (пр.Победы 226а) по направлению лечащего врача. В этом случае администратор предупреждает других владельцев о необходимости смещения очередности пациентов.

- Инвазивные диагностические исследования, а также исследования, требующие анестезии или других манипуляций, имеющих потенциальные риски для здоровья и жизни животного, проводятся только после первичного приема и необходимых диагностических исследований. В противном случае Владелец подписывает информированное «Согласие на оказание ветеринарной помощи», в котором отказывается от оказания рекомендованных процедур и снимает с клиники ответственность за вытекающие из отказа риски.

### 3.3. Экстренный прием:

- Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и старший врач смены. На момент оказания экстренной помощи животному (реанимационные мероприятия), находящегося в критическом состоянии, возможно временное прекращения приемов других животных, в связи с тем, что для оказания помощи может быть задействован весь персонал Клиники, находящийся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на любое требуемое время.

- Информацию об указанной ситуации посетителям Клиники сообщает администратор, который по предварительному согласованию с владельцами животных и врачами клиники может осуществлять перенос приемов на другое время.

### 3.4. Первичный прием:

- Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца.

- Первичный прием включает осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Оплачивается по прейскуранту первичного приема.

- Все лечебные манипуляции, диагностические исследования, препараты, расходные материалы, содержание животного в стационаре оплачиваются отдельно по прейскуранту.

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

### 3.5. Повторный прием:

При повторных визитах в клинику с одним заболеванием или к врачу одной специальности проводится повторный прием, который оплачивается по прейскуранту повторного приема.

#### 4. Диагностика и лечение:

- При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется состоянием животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных 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 Клинике, животное по согласованию с владельцем направляется в другую клинику.

- При отказе владельца от проведения рекомендуемых обследований врач имеет право отказаться от лечения данного животного, руководствуясь правилом: «Прежде чем лечить больного, надо поставить правильный диагноз. Иначе лечение будет неэффективным и некорректным и может принести больше вреда, чем пользы».

- Хирургическое лечение (хирургические операции) может оказываться в плановом порядке (операционные дни), а может быть экстренным.

- На плановые операции животных записывает врач, осуществляющий прием данного животного, или администратор.

- Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или администратор, записавший пациента на операцию.

- Очередность операций определяется внутренним расписанием клиники.

- Стоимость операции определяется из фактически проведенных манипуляций, затраченных препаратов, расходных материалов, а также времени пребывания в стационаре.

- О предварительной (максимальная, минимальная цена) общей стоимости владельца обязан проинформировать лечащий врач (хирург) на стадии предварительных исследований.

- Исключение составляют операции с фиксированной стоимостью (кастрация, стерилизация) здоровых животных, где в общую стоимость включено время пребывания в стационаре.