



ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных правил обслуживания клиента, 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 ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы.
4. Пациенты принимаются в порядке общей очереди, после заключения «Договора оказания ветеринарных услуг». Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.
5. В случае поступления пациента в критическом или крайне тяжелом состоянии, он принимается вне очереди в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящейся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время.
6. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом при оказании ветеринарных услуг.
7. Владельцы должны предотвратить 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.
8. 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. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, владельцу предлагается осуществить осмотр животного под седацией. В случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.
9. В случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а так же при несоблюдении режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
10. При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает в себя осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту.
11. При обращении в клинику владельца с двумя и более животными прием и диагностические манипуляции оплачиваются каждого отдельного пациента.
12. При обращении в клинику владельца животного с новой патологией проводится первичный прием, независимо от количества посещений ранее. Также первичный

прием проводится при отсутствии осмотра данного животного более 6 месяцев с последнего визита.

13. Прием узкопрофильных специалистов также считается первичным, при получении консультации данного доктора впервые.

14. При повторных визитах в клинику оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются дополнительно согласно прейскуранту.

15. При поступлении в клинику животных по направлению, требующих инвазивных манипуляций, манипуляций под анестезией или манипуляций, имеющих потенциальные риски для жизни или прогноза, предварительно необходим первичный прием доктора клиники для оценки необходимости данной манипуляции, выбора наилучшей тактики диагностики, лечения и ведения пациента, а также оценке рисков для животного.

16. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Многие анализы и исследования 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 может быть перенаправлено в другую клинику.

17. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции животных записывает врач или регистратор по назначению врача. Пациентам перед операцией требуется тщательное обследование для выявления скрытых патологий, а также животным с высокой степенью анестезиологического риска и при наличии хронических заболеваний. Животные перед операцией должны быть голодными и хорошо выгулянными в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Врач готовит животных к операции в порядке, продиктованном интересами здоровья больных. Очередность операций определяется внутренним порядком.

18. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.

19. 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.

20. Плановая кастрация проводится только после предварительной вакцинации животного.

21. Все оперативные вмешательства проводятся в условиях стерильной операционной с соблюдением правил асептики и антисептики.

22. По морально-этическим соображениям в клинике не выполняются операции по купированию ушей, хвостов, удалению когтевых фалангов, исправления прикусов,

опускание семенников в мошонку при крипторхизме и т.д. (если это не влияет на качество жизни животного), прерывание беременности. Не выполняется медикаментозное влияние на течение полового цикла (абортирование плодов) у здоровых животных, при отсутствующих на это показаниях.

23. В клинике не выполняются процедуры (инфузии, инъекции и т.д.) по назначению докторов других клиник. А также препаратами и вакцинами принесенными владельцами.

24. Пред любыми манипуляциями, требующими анестезии, настоятельно рекомендуется предоперационное обследование (УЗИ сердца, общий, биохимический анализы крови и другие исследования, которые сочтет необходимыми лечащий доктор) с целью снижения анестезиологического риска.

25. При помещении животного на стационарное лечение доктор обязан получить информацию о проведении вакцинации, обработок от эндо- и эктопаразитов. Провести дополнительное обследование на инфекционные заболевания (ИФА на парвовирусный энтерит/ панлейкопению и т.д.), общий анализ крови. А также все другие диагностические исследования согласно предварительному диагнозу.

26. При помещении животного в стационар не принимаются личные вещи владельца (подстилки, пледы, подушки, одеяла, поводки, миски, игрушки и т.д.).

27. Во избежание заноса и распространения инфекционных и инвазионных заболеваний в условиях клиники, не вакцинированным животным ставится сыворотка против инфекционных болезней, проводится обработка от экто- и эндопаразитов.

28. Выгул животных осуществляется строго по указанному маршруту, минуя детские площадки и придомовые территории. Экскременты животных собираются и выбрасываются в мусорные баки.

29. Лечебный персонал обязан пропагандировать регулярную защиту у животных от инфекционных и инвазионных заболеваний (ежегодная вакцинация, регулярные противопаразитарные обработки)

30. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

31. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости.

32. Полная выписка из истории болезни относится к платным услугам, готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.

33. Эвтаназия в клинике проводится исключительно по медицинским показаниям. В эвтаназии здорового животного врач вправе отказать.

34. 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. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без владельца.

35. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.

36. При любом приеме животного владелец должен иметь при себе ветеринарный паспорт животного, в котором указаны проведенные вакцинации.

37. На основании законодательства РФ ветеринарный врач имеет полное право отказать владельцу животного в оказании ветеринарных услуг.

Основаниями для отказа в предоставлении ветеринарных услуг являются следующие ситуации:

- нахождение владельца животного в нетрезвом/наркотическом состоянии
- угрозы или оскорбления в отношении персонала клиники
- систематическое нарушение или неисполнение указаний/рекомендаций лечащего врача
- отказ от оплаты ветеринарных услуг, оказанных ранее
- несовершеннолетие представителя владельца животного
- агрессивное поведение и неспособность хозяев контролировать своего питомца
- отсутствие сведений о прививках против бешенства

38. При поступлении в клинику животного с подозрением на заражение вирусом бешенства или любым другим особо опасным для человека инфекционным заболеванием, а также при поступлении диких животных врач обязан действовать в соответствии с Ветеринарным законодательством. Укушенные пациенты без вакцинации против бешенства к ветеринарному осмотру не допускаются, перенаправляются в государственную ветеринарную клинику.