

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор ООО «Кобра-Сервис»

Гершов С.О. _____



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНОЙ ПОМОЩИ

1. Общие положения:

1.1. Работа Клиники осуществляется на основании Устава организации, договора оферты и законодательства РФ .

1.2. Владельцы животных могут ознакомиться с данными документами в холле Клиники.

1.3. Клиника оставляет за собой право на внесение изменений в указанные документы.

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

2. Правила приема и прохождения лечения Пациента:

2.1 Время приёма и дополнительной диагностики Пациента не регламентировано, поэтому для тщательного выполнения ветеринарной услуги Владелец должен располагать достаточным запасом времени.

2.2 Пациенты принимаются специалистами, работающими 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. Степень тяжести состояния пациента оценивается ТОЛЬКО врачом.

2.2.2. Пациенты пришедшие по живой очереди.

2.2.3. По предварительной записи проводятся оперативные вмешательства, обследования и манипуляции, требующие общей анестезии.

В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или врачом смены.

Вызов ветеринарных врачей 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 на смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. Посетители Клиники обязаны соблюдать устные 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; определение необходимых дополнительных обследований; по возможности постановку предварительного диагноза, консультацию по состоянию животного, прогноз, назначение лечения. 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 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.

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 Договора.

2.11, Применение общей анестезии необходимо не только во время хирургических вмешательств, но и при некоторых процедурах и исследованиях. Перед проведением общей анестезии владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ (информированное согласие), подтверждающий свое согласие на эту процедуру. Перед проведением анестезии, при необходимости, проводится расширенное обследование (анализы крови, кардиологическое обследование и т.д.). Владелец вправе отказаться от данных процедур, но он должен полностью и адекватно осознавать, что отсутствие подобных обследований может негативно отразиться на лечении пациента вплоть до летального исхода. Но данные исследования не говорят о протекании процессов в организме животного во время наркоза. Наркоз всегда риск.

2.12. Если владелец отказывается от рекомендованных врачом дополнительных методов исследований (анализы крови, УЗИ, ЭКГ, рентген и т.д.), что необходимо для уточнения или постановки диагноза, то его отказ заносится в карточку.

2.13. **Карточка пациента является внутренней документацией Ветеринарной Клиники и не выдается Владельцу на руки.**

2.14. Результаты (дубликаты) анализов крови, УЗИ, рентген и т.д. хранятся в ветеринарной Клинике. При необходимости (по просьбе Владельца) можно получить на руки дубликаты.

2.15. 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.

2.16. Эвтаназия.

2.16.1 Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено нравственными принципам ветеринарного врача.

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

2.16.3 Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать Заявление на эвтаназию.

3. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

3.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. К стоимости ветеринарных услуг добавляется стоимость расходных материалов, использованных при выполнении данных услуг. Окончательная и точная стоимость за выполненные ветеринарные услуги определяется только врачом (врачами), проводившим ветеринарные услуги после оказания самих услуг.

Администратор не имеет возможности информировать владельца животного о точной окончательной стоимости оказанных услуг до момента окончания работы врача. Администратор имеет возможность сказать о стоимости КОНКРЕТНОЙ ветеринарной услуги, но не комплекса услуг с учетом израсходованных материалов. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач, ПО ТРЕБОВАНИЮ ВЛАДЕЛЬЦА ЖИВОТНОГО, информирует владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие ветеринарные услуги могут иметь непрогнозируемое течение и последствия (пример: наркоз, приведший к реанимационным действиям; острый аллергический процесс приведший к необходимости оказания дополнительной помощи и т.д.), что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

3.2. Каждое посещение Пациентом Клиники является «Приемом» врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.

3.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от объема выполненных услуг из-за изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем специалисты Клиники информируют Владельца и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в Информированном согласии или в Оферте на оказание ветеринарной помощи.

3.3. 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.

3.4. Возврат денежных средств, выдача выписки из карточки животного, осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.

4. Ответственность сторон:

4.1. Ответственность Клиники:

4.1.1. Ветеринарная Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, согласно законодательства РФ.

4.1.2. Ветеринарная Клиника не может в полной мере нести ответственность за достижение или недостижение желаемых результатов (ожидаемого результата Владельца) от лечения и проведения процедур. Всегда существует риск возникновения ранних и поздних осложнений после выполнения любых ветеринарных манипуляций, 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. Оказать полную помощь в организации лечения, ухода, контроля и кормления вне стен Клиники ветеринарные специалисты не могут. Сами животные могут своим поведением причинять себе вред, ухудшающий процесс лечения (невозможность введения препаратов, прыгает, когда это запрещено и т.д.) или требующий дополнительного лечения, полного изменения плана лечения (сгрызла швы, поломала конструкцию и т.д.)

4.1.3. Ветеринарная Клиника не несёт ответственность за качество лечения и достижение желаемого результата в случае несоблюдения Владельцем Пациента рекомендаций врача, а также совершения Владельцем Пациента действий, противоречащих назначению (изменение рациона, нагрузок, применение иных препаратов.)

4.1.4. Ветеринарная Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами), но при отказе от обследований в Клинике принимает их к сведению.

4.1.5. Выписка из истории болезни готовится в течение 7-ми рабочих дней и заверяется руководителем Клиники. Выписка оплачивается согласно Прейскуранту.

4.1.6. В случае возникновения разногласий между Клиникой и Владельцем по поводу качества оказания услуги или иным условиям Договора на оказание ветеринарной помощи, стороны решают спор посредством его досудебного урегулирования.

4.1.7. Письменные претензии Клиника обязана рассмотреть в 10-дневный (10 рабочих дней) срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется Владельцу заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.

4.1.8. 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 медицинской документации 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. Расходы на дополнительное содержание и лечение животного истребуются от Владельца.

4.2. Ответственность Владельца:

4.2.1. Об отказе от лечения и расторжении Договора на оказание ветеринарных услуг Владелец оповещает Клинику устно или в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

4.2.2. Владелец животного должен оплатить оказанные услуги, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

4.2.3. Возместить ущерб, причиненный Пациентом или Владельцем Пациента имуществу Клиники, а также имуществу его персонала и посетителей, и их здоровью.

5. Ветеринарная Клиника имеет право отказать в приеме:

5.1. При отсутствии вакцинации животного от бешенства.

5.2. При наличии выраженной агрессии со стороны животного и наличия вероятности причинения травмы ветеринарному специалисту.

5.3. При невозможности фиксации агрессивного животного самим владельцем животного и отказе его Владельца от проведения седации в целях успокоения животного для возможности проведения дальнейших диагностических и лечебных ветеринарных манипуляций.

5.4. При отказе от заключения/присоединения к Оферту на оказание ветеринарной помощи или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезии (седации) и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу Клиники.

5.5. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

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

5.7. 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.

5.8. Если Владельцем животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с письменного согласия родителей.

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

5.10. При противоречии данного вида ветеринарной услуги нравственным принципам врача.

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