

Правила оказания ветеринарной помощи

1. Общие положения.

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

1.2. Владельцы 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 данных Правил;

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. Согласно с настоящими Правилами Владелец подтверждает собственноручной подписью в Договоре на оказание платных ветеринарных услуг при первичном обращении в Клинику, или оплаты счёта за Ветеринарную помощь, полученную в Клинике;

1.6. Прием ветеринарными специалистами осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в Клинику;

1.7. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в Клинику с животным, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону. В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг. Если животное находится в критическом состоянии, но связь с совершеннолетним владельцем невозможна, животному будет оказана первая необходимая помощь без согласования. Все дальнейшие лечебные мероприятия проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного;

1.8. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена;

2. Правила поведения и получения Ветеринарной помощи в Клинике

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. В первую очередь принимаются пациенты, требующие экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели. Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приёма устанавливается администратором или руководством клиники.

- При поступлении экстренных пациентов, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной приём может приостанавливаться на требуемое время.

- В случае оказания экстренной помощи пациенту, поступившему без записи, приём пациентов по предварительной записи может быть смещён.

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 персоналом 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;

2.5. 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;

2.6. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации, и не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного;

2.7. Первичный прием включает осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение симптоматического лечения. Необходимые для постановки предварительного/окончательного/сопутствующего диагноза, лабораторные исследования и инструментальная диагностика оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту. При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же Владельцу;

2.8. При повторных визитах в клинику с одним заболеванием проводится повторный прием. Повторный прием подразумевает осмотр, физикальное обследование, анализ изменений в клинической ситуации. Лабораторные исследования и инструментальная диагностика, необходимые для контроля течения заболевания, оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту;

2.9. 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;

2.10. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «Ветеринарный центр Viki VET», животное может быть направлено в другую клинику;

2.11. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Клиника оформляет, а Владелец подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора на оказание платных ветеринарных услуг;

2.12. Владельцу животного необходимо понимать, что при постановке диагноза, требующего хирургического лечения в плановом порядке, проводятся контрольные исследования (ЭКГ, УЗИ, Рентген и прочее), для сравнения с ранее полученными результатами, а также для исключения артефактов и подтверждения безусловных показаний к оперативному вмешательству. Исследования проводятся непосредственно перед хирургическим вмешательством и до подачи анестезии;

2.13. 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;

2.14. Эвтаназия и кремация

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

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

2.14.3. Перед эвтаназией Владелец обязан подписать Заявление на эвтаназию;

2.14.4. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Владельцем), которая оплачивается согласно Прейскуранту;

2.14.5. При отказе от кремации Владелец Пациента должен подписать Информированный отказ от утилизации;

2.14.6. Погибшие животные, ранее не проходившие лечения в Клинике, не имевшие вакцинации против бешенства, или без установленного владельца, для проведения услуги кремации не принимаются!

2.14.7. При оказании услуги по индивидуальной кремации урна с прахом животного должна быть получена Владельцем в течение 14 дней с момента информирования Владельца о поступлении её в Клинику. При не востребованности урны с прахом животного, она возвращается в крематорий для дальнейшей утилизации, а денежные средства Владельцу не возвращаются.

3. Порядок оплаты

3.1. Вся ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цены услуг указаны в прейскуранте Клиники;

3.2. Во всех случаях лечения животных, Владельцем оплачиваются выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты, и другие расходные материалы, а не конечный результат (излечение). В случае летального исхода, при добросовестном исполнении Клиникой услуг, счет оплачивается полностью;

3.3. Конечная стоимость услуг складывается из стоимости лечебных манипуляций (инъекции, обработки и т.д.) и стоимости материалов (медикаменты, шовный материал и т.д.);

3.4. Оплата услуг Клиники осуществляется внесением авансового платежа на лицевой счет до начала лечения либо, по усмотрению врача, сразу же по факту оказания услуг;

3.5. Владелец 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, конечной стоимости;

3.6. Владелец сам принимает решение о лечении своего питомца и вправе отказаться от услуг клиники. В случае принятия решения лечиться автоматически подразумевается согласие Владельца с вышеперечисленными положениями.

4. Клиника имеет право отказать в приеме

4.1. При отказе от заключения Договора на оказание платных ветеринарных услуг или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу Клиники;

4.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения;

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

4.4. 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. При необходимости вызывается охрана;

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

4.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его Владельца от проведения седации;

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

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

5. Ответственность сторон

5.1. Ответственность Клиники:

5.1.1. Клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами Национальной Ветеринарной Палаты (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 семи рабочих дней и заверяется главным врачом Клиники;

5.1.7. Спорные ситуации, конфликты, претензии принимаются Администрацией Клиники в письменном виде, мотивированный ответ Владельцу выдается в течение десяти дней заказным письмом с уведомлением о вручении, либо 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 Договоре на оказание платных ветеринарных услуг 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;

5.2. Ответственность Владельца:

5.2.1. Об отказе от лечения и расторжении Договора на оказание платных ветеринарных услуг 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.

