|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Варвара\Desktop\logo.png | ул. Г.Наумова,7а  тел. 2135531,  ул.Коминтерна,13  244-33-20, круглосуточно |

ПРАВИЛА

оказания ветеринарной помощи

# Общие положения

* 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.
  2. Оказание ***Ветеринарной помощи*** регламентируется письменным ***Договором***, подписанным администрацией ***Клиники и Владельцем пациента***.
  3. ***Владелец пациента*** может ознакомиться с ***Правилами оказания ветеринарной помощи*** на информационном стенде в холле ***Клиники*** или на ее сайте.
  4. ***Клиника*** оставляет за собой право на внесение изменений в ***Правила оказания ветеринарной помощи***, которые размещает на своем сайте или информационном стенде в холле ***Клиники*** .
  5. ***Клиника*** предоставляет ***Ветеринарную помощь*** на основании Федерального Закона № 128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».
  6. Согласие с настоящими ***Правилами*** и обработку своих персональных данных в соответствии с ФЗ «О персональных данных», ***Владелец пациента*** подтверждает собственноручной подписью в ***Договоре на оказание ветеринарной помощи,*** который заключается при первичном обращении в ***Клинику или*** подписью в ***Анкете владельца пациента***, или ***оплатой Ветеринарной помощи.***
  7. Прием в ***Клинике*** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленными администрацией.

# Правила приема и прохождения лечения Пациентом:

* 1. Время приёма ***Пациента*** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра ***Владелец пациента*** должен располагать достаточным запасом времени.
  2. ***Пациенты*** принимаются в следующем приоритетном порядке:
     1. ***Пациенты***, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни. (Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством ***Клиники***.)
     2. ***Пациенты,*** пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.
     3. ***Пациенты,*** пришедшие по живой очереди.
  3. При поступлении ***Пациентов***, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.
  4. Посетители ***Клиники*** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.
  5. Во избежание травматизации животных и окружающих ***Владелец пациента*** обязан 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.
  6. Прием ***Пациента*** 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***.
  7. При посещении ***Клиники*** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.
  8. Фиксация животного для осмотра врачом производится ***Владельцем пациента***. Персонал ***Клиники*** не несет ответственности за травмы, полученные ***Владельцем пациента*** от собственного животного. Фиксация животного персоналом ***Клиники*** оплачивается дополнительно согласно ***Прейскуранту.***
  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.). В лечении могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов. ***Клиника*** имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуг ***Пациенту***. При необходимости, исследования и анализы проводятся многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Постановка точного диагноза не регламентировано по времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение.
  10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций ***Клиника*** оформляет, а ***Владелец пациента*** подписывает ***Информированное согласие***.
  11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) ***Пациент*** может быть направлен в другую ***Клинику.***

## Эвтаназия и кремация.

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

* + 1. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.
    2. Перед эвтаназией ***Владелец пациента*** обязан подписать ***Заявление на эвтаназию***.
    3. При гибели ***Пациента*** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с ***Владельцем пациента***), которая оплачивается согласно ***Прейскуранту***.
    4. При отказе от кремации ***Владелец пациента*** должен подписать

***Информированный отказ от утилизации.***

# Обязанности сторон:

* 1. ***Клиника*** обязуется:
     1. Проинформировать ***Владельца пациента*** о режиме работы ***Клиники***, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.
     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. Обеспечить качественные методы лечения ***Пациента*** в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом.
     4. Проявлять гуманное отношение к ***Пациенту*** и делать все необходимое для его комфортного пребывания в ***Клинике.***
  2. ***Владелец пациента*** обязуется***:***
     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.
     2. Подготовить ***Пациента*** перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии с рекомендациями сотрудника ***Клиники.***
     3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов ***Клиники*** о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.
     4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников ***Клиники*** и ее посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.
     5. Обеспечить соответствующее содержание и кормление ***Пациента*** согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно- профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

# Ответственность сторон:

## Ответственность Клиники:

* + 1. ***Клиника*** несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг.
    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.
    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***.
    4. ***Клиника*** не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями.
    5. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу ***Владельца***.
    6. Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом ***Клиники***.
    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.
    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 ветеринарной помощи*** и ***Информированном согласии***, в течение трех дней, ***Владелец*** считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае*,* ***Клиника*** вправе считать животное бесхозяйным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.
  1. **Ответственность Владельца:**
     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.
     2. ***Владелец*** животного должен оплатить выполненные ***Клиникой*** работы, израсходованные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
     3. ***Владелец*** животного обязан возместить ущерб, причиненный ***Пациентом*** или ***Владельцем Пациента*** имуществу ***Клиники***, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

# Клиника имеет право отказать в приеме:

* 1. При отказе от подписания ***Информированного согласия*** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, регламентирующих работу ***Клиники***.
  2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
  3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.
  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.
  5. Если ***Владельцем*** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.
  6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его ***Владельца*** от проведения седации.
  7. При предоставлении ***Клинике Владельцем*** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
  8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению ***Клиники***.

# Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

* 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.
  2. Каждое посещение ***Пациентом Клиники*** является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно ***Прейскуранту.***
  3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом сотрудники ***Клиники*** информируют ***Владельца*** и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в ***Информированном согласии*** или в ***Договоре на оказание ветеринарной помощи***.
  4. При отказе ***Владельца*** подписать ***Договор на оказание ветеринарной помощи***, если это предусмотрено регламентом работы ***Клиники,*** лечение ***Пациента*** может быть проведено***,*** но только после внесения полной или частичной предоплаты, что предусмотрено ***Договором оферты.***
  5. ***Владелец*** животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
  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 или фактически оказанных ветеринарных услуг, если такие имели место быть.
  7. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
  8. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность ***Владельца Пациента***, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
  9. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные ***Владельцем в Клинике,*** возврату не подлежат.

директор Стяжкина Н.В