

# ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

## 1. Общие положения

- 1.1. Работа клиники осуществляется в рамках данных Правил, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
- 1.2. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.
- 1.3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.
- 1.4. 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.
- 1.5. Эутаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эутаназии.
- 1.6. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется руководителем отделения или главным врачом.
- 1.7. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.

## 2. Правила поведения в клинике

- 2.1. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
  - 2.2. 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.
  - 2.3. Фиксация животного.
  - 2.3.1. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем.**
  - 2.3.2. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.**
  - 2.3.3. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.**
  - 2.3.4. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу ввести животному успокаивающий препарат (седировать).**
  - 2.3.5. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.**
  - 2.3.6. Владельцам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при агрессивном поведении владельца животного или сопровождающих клиника имеет право отказать в предоставлении услуг.**
  - 2.4. В случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а так же несоблюдения режима лечения, лечебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
  - 2.5. Клиника имеет право отказать в обслуживании клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества.
- Терапевтическое сотрудничество – это взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного.**
- Отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества.

## 3. Правила оказания услуг

### 3.1. Виды приема

#### 3.1.1. В порядке общей очереди

В порядке общей очереди можно попасть на прием к врачу – терапевту.

#### 3.1.2. По записи

Прием по записи осуществляют врачи – терапевты, врачи – специалисты (дерматолог, офтальмолог, репродуктолог, невролог, кардиолог, специалист по экзотическим

животным), также по записи проводятся все диагностические и инвазивные процедуры, операции согласно расписанию. Запись на прием осуществляет сотрудник колл-центра, врач, администратор.

#### **3.1.3. Экстренный прием**

Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и сообщают лечебному персоналу об экстренном животном. В дальнейшем степень тяжести состояния пациента определяется врачом.

#### **3.1.4. Прием вне очереди**

Врач по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние клиента, беременность, преклонный возраст клиента).

#### **3.1.5. Первичный прием**

- Первичный прием включает осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения.
- Лечебно - диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту.
- При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.
- Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без присутствия владельца.

#### **3.1.6. Повторный прием**

При повторных визитах в клинику с одним заболеванием к врачу одной специальности проводится повторный прием.

3.2. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может потребовать 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.

3.3. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в нашей клинике, животное может быть направлено в другую клинику.

3.4. Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает врач или сотрудник колл-центра. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или сотрудник колл-центра, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком клиники. Время нахождения пациента в клинике может занимать от 2 до 12 часов.

3.5. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время работы клиники в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящийся на смене. В этом случае **очередной прием может останавливаться на любое требуемое время.**