

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных правил обслуживания посетителей, 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, вывешенному на табличке у входа в клинику.
4. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. 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 экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время 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 требуемое время.
6. Несовершеннолетним лицам, приведшим животных, могут отказать в обслуживании.
7. 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), а также клиентам в нетрезвом виде и клиентам, проявляющим неуважение к персоналу клиники. При необходимости вызывается охрана (полиция).
8. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
9. 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.
10. 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. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу седировать животное. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в помощи оказании услуг владельцу данного животного.
11. 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.
12. При обращении в клинику проводится 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.
13. При повторных визитах в клинику оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно - диагностические манипуляции и препараты также оплачиваются отдельно по прейскуранту.
14. 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. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике, животное может быть направлено в другую клинику.
15. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает только врач. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком.
16. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством и помещением в отделение интенсивной терапии (стационар) владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.
17. 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.
18. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
19. Хозяин 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 стоимости.
20. Эвтаназия в нашей клинике проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении процедуры.
21. Выписка из истории болезни готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.
22. 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.
23. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.