

## Правила приема посетителей

- 1.** Работа клиники осуществляется на основе данных Правил приема 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, размещенному на сайте клиники [vet-klinika.ru](http://vet-klinika.ru)
- 4.** Первичный прием осуществляется только в присутствии владельца. Поскольку на приеме врач будет собирать анамнез, т. е. информацию о том, как животное содержится, чем питается, как давно болеет, и чем его лечили, человек, доставивший животное в клинику должен этой информацией владеть. Также человек, доставивший животное в клинику должен принимать решение относительно проведения обследований и лечения: врач рекомендует определенные лечебные или диагностические процедуры, а решение о их проведении принимает владелец. Часто такие решения надо принимать быстро и на согласование с владельцем животного может не быть времени, да не всегда в телефонном разговоре можно правильно понять друг друга. Поэтому, во избежание недоразумений, конфликтов и для назначения правильного и своевременного лечения Вашему животному, привозите его в клинику сами. Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его владельцем и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного. Поскольку документально права собственности на животное установить не возможно, мы априори считаем владельцем того человека, который привел на прием животное. Если законный владелец не нашел времени лично пообщаться с врачом, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку, который был в клинике с животным и принимал решения. Многие повторные процедуры могут осуществляться врачами и без помощи владельцев.
- 5.** Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Мы настоятельно рекомендуем записываться на прием, даже для проведения инъекций — это позволяет и владельцам и врачам планировать свое время. Однако мы не можем гарантировать, что Вас примут точно в то время, на которое Вы записаны: достаточно часто бывает так, что отведенного на прием одного животного времени не хватает. Мы уделяем каждому пациенту максимум внимания. Просим Вас проявлять понимание и терпение. Когда ваш питомец окажется в кабинете врача, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо. 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. Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им.
- 6.** Несовершеннолетним лицам, приведшим с животными, могут отказать в обслуживании. Помните, что нельзя присылать одного ребенка в клинику. Врач не может основываться на решениях, принятых несовершеннолетним. Кроме того, бывают ситуации, которые могут травмировать психику ребенка, например, тяжелое состояние и травмы животного.

**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.

**8.** В клинике не осуществляется прием безнадзорных животных, поскольку установление порядка отлова и содержания безнадзорных животных относится к мерам по предупреждению эпидемий, а так же по предупреждению и ликвидации болезней животных, их лечению, защите населения от болезней, общих для человека и животных. Указанные полномочия относятся к компетенции органы государственной власти субъекта Российской Федерации. Если Вы выбрали животное и хотите ему помочь, подумайте, готовы ли Вы потратить на это свое время и средства. Всегда следует помнить об опасности заражения бешенством, т. к. Дмитровский район относится к неблагополучным по бешенству. Если Вы готовы взять на себя ответственность за безнадзорное животное, Вам необходимо подписать соответствующий документ.

**9.** В клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись. Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций.

**10.** Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

**11.** 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.

**12.** Врач имеет право отказать в приеме животного, не вакцинированного против бешенства.

**13.** 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 (т.е. медикаментозно успокоить и расслабить) 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.

**14.** Все предписанные назначения желательно выполнять в клинике. Персонал клиники не несет ответственности за результат лечения, если назначения выполнялись владельцем дома без контроля врача, а так же при несоблюдении режима лечения.

**15.** При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает: сбор анамнеза, 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. При повторных визитах в клинику и консультации у врача по той же проблеме, оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно — диагностические манипуляции и препараты также оплачиваются отдельно по прейскуранту.

**16.** 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 «ВЦ Феникс», животное может быть направлено в другую клинику.

**17.** Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает администратор, по согласованию владельца животного с врачом. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним расписанием.

**18.** Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством и помещением в отделение интенсивной терапии (стационар) владелец информируется врачом о возможных рисках и при необходимости подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.

**19.** 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.

**20.** Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

**21.** 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.

**22.** Эвтаназия в нашей клинике проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении процедуры. Утилизация трупов животных осуществляется сторонней организацией на договорной основе. Владелец имеет право забрать труп животного для самостоятельной утилизации, подписав соответствующий документ.

**23.** Выписка из истории болезни готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.