

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ВЕТЕРИНАРНОГО ЦЕНТРА «БЕТХОВЕН» и его структурных подразделений (кабинетов) для посетителей

Порядок работы ВЦ и структурных подразделений (кабинетов):

1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных Правил внутреннего распорядка для посетителей, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов НВП.
2. Владельцы животных могут ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для посетителей на информационном стенде в ВЦ «Бетховен» и ветеринарных кабинетах или на сайте.
3. Клиника оставляет за собой право на изменения Правил внутреннего распорядка.
4. Клиника предоставляет ветеринарные услуги без лицензии, на основании Федерального Закона № 128-ФЗ от 08.08.2001г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».
5. Согласие с настоящими Правилами Владелец подтверждает собственноручной подписью в Договоре на оказание ветеринарной помощи, который заключается при первичном обращении в ВЦ или кабинеты
6. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте.
7. Прием осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику/ветеринарные кабинеты. Время приёма не регламентировано, поэтому Владелец должен располагать достаточным запасом времени.
8. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Вне очереди принимаются пациенты по предварительной записи, пришедшие к назначенному времени; пациенты, животным которых требуется оказание экстренной помощи; льготные категории граждан, имеющие право на внеочередной прием, установленный законодательством РФ. Степень тяжести состояния животного определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или старшим врачом смены. Пациенты, опоздавшие на прием по предварительной записи, принимаются в первое доступное время врача.
9. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни животного. При поступлении таких животных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники,

находящийся в смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время.

10. Посещение стационарных животных допустимо в установленное Администрацией время (9.00-10.00 и 17.00- 18.00)
11. Посетители клиники обязаны соблюдать условия, предъявляемые персоналом.
12. 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.
13. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. Фиксация животного персоналом Клиники оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать дополнительными методами и способами, врачи вправе отказать в помощи и оказании услуг владельцу данного животного.
14. Эвтаназия (усыпление животного) в нашей клинике проводится только по медицинским показаниям после оформления Владелльцем согласия на эвтаназию. Врач вправе отказать в проведении процедуры при потенциально излечимом заболевании.
15. Выписка из истории болезни готовится в течение семи дней и заверяется главным врачом клиники.
16. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Некоторые процедуры могут осуществляться врачами клиники без владельца животного.
17. 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.
18. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал сотрудник, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется временем записи. При возникновении экстренных ситуаций очередность операций определяется внутренним расписанием.

19. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством и помещением в стационар, владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.
20. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Соглашаясь на проведение этих процедур, владелец гарантирует оплату их стоимости в этот же день.
21. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные лекарственные и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
22. Владелец животного вправе попросить лечащего врача составить приблизительную смету предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь не прогнозируемое течение и последствия, что может повлечь собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости.
23. Владелец обязан правильно подготовить животное перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Ветеринарного Центра.
24. Владелец обязан обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов Ветеринарного Центра о любых изменениях в самочувствии животного и состоянии здоровья.
25. Результаты рентгенограммы (в виде записи на электронных носителях), результаты анализов и другая первичная документация (в виде копии) выдается на руки по предварительному запросу Владельца.
26. Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом Ветеринарного Центра
27. Письменные претензии Ветеринарный Центр обязан рассмотреть в десятидневный срок в установленном порядке. Ответ на письменную претензию направляется Владельцу заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.
28. В случае возникновения разногласий между Владельцем и лечащим врачом, экспертизу диагностики и лечения животного проводит Врачебная комиссия в составе главного врача, заместителя главного врача и ведущего специалиста клиники. Сроки, необходимые для анализа ситуации, обговариваются с Владельцем и зависят от конкретной ситуации и состояния животного.
29. В случае доставки больного животного третьим лицом, данное лицо принимает на себя обязанности и права Владельца и несет ответственность

за финансирование лечения и содержания животного в клинике, а также обязанность по обустройству дальнейшей судьбы животного.

30. В случае неявки Владельца в условленное время в клинику после окончания лечения или истечения срока содержания в стационаре в течение 3 суток и отсутствие контакта с Владельцем, администрация вправе распорядиться брошенным животным по своему усмотрению. Все затраты на лечение и содержание животного в течение периода нахождения его в клинике взыскиваются с Владельца(в том числе и по суду)
31. В ночное время в целях безопасности запрещено нахождение на территории клиники более двух владельцев с одним животным (одним пометом щенков, группой грызунов). Исключение составляет транспортировка очень крупного животного.
32. В случае летального исхода животного возможно При отказе от услуги кремации и утилизации Владелец животного обязан забрать труп животного в течение суток. В случае оставления трупа животного в Ветеринарном центре на срок более суток и нежелание проводить утилизацию самостоятельно, Владелец предупреждается об ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, с полным возмещением всех затрат Ветеринарному Центру, связанных с утилизацией и хранением трупа.
33. оказание услуги по кремации (при согласовании с Владельцем), которая оплачивается согласно Прейскуранту.
34. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.
35. Расходные материалы (пелёнки, шприцы, катетеры и пр.) оплачиваются дополнительно.

Документы, оформляемые на приеме:

- ***договор на оказание ветеринарных платных услуг.***
- ***согласие на манипуляции/операции.***
- ***согласие на стационар (ночной/дневной/суточный).***
- ***талон оплаты с обязательной подписью владельца. Кассовый чек выдается по требованию и только в дневное время.***
- ***лист врачебных назначений***
- ***согласие на эвтаназию (усыпление) животного***
- ***отказ от лечения /диагностики/ операции /манипуляций при состоянии животного, требующего проведения этого.***

ПРИЁМ

- 1. При обращении в клинику проводится ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ.**
Первичный прием включает : сбор анамнеза, осмотр животного врачом, аускультация и пальпация, измерение температуры тела, взвешивание, использование по усмотрению врача диагностических приборов («Бейзик-СЕТ», видеоскопа, люминесцентной лампы), консультацию по состоянию животного, уходу, содержанию, предварительный диагноз, прогноз, назначение дополнительного обследования при необходимости, лечение, подбор диеты.
- 2. ПОВТОРНЫМ ПРИЁМОМ** считается приём к врачу в назначенные сроки или вследствие ухудшения состояния по данному заболеванию.
- 3. При посещении клиники по причине другого заболевания прием расценивается как ПЕРВИЧНЫЙ, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.**
- 4. ПРИЁМ ПРИ НЕПРЕРЫВНОМ КУРСЕ ЛЕЧЕНИЯ (КУРСОВОЙ) НАЗНАЧАЕТСЯ ВРАЧОМ и предполагает проведение курса непрерывных лечебных манипуляций по данному заболеванию в течение последующих дней и оплачивается по льготной цене согласно Прейскуранту.**

Лечебно-диагностические манипуляции, лабораторные анализы и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту. Расходные материалы (пелёнки, шприцы, катетеры и пр.) оплачиваются дополнительно.

Стационарное лечение

Посещение стационарных животных допустимо в установленные администрацией часы с 9⁰⁰ до 10⁰⁰ и с 17⁰⁰ до 18⁰⁰. Информирование владельца о состоянии питомца по телефону (по его желанию) с 10.00 до 12.00 и 16.00 до 18.00

Стационарное лечение и содержание домашних животных включает в себя:

- кормление 2-3 раза в день (по назначению врача в зависимости от состояния животного).
- санитарно-гигиеническую уборку и обработку клетки, смену подстилок, туалета (от 3- раз в сутки и более по врачебным показаниям)

- измерение температуры (от 2 утро/вечер и более по назначению врача в зависимости от состояния животного).
- осмотры дневные/ночные (по показаниям и не менее 3 раз за смену)
- контроль состояния животного и выделяемой им жидкости (мочи/стула/экссудата) в течение суток.
- проведение назначенных манипуляций и диагностических процедур по назначению врача и по состоянию здоровья животного (Дополнительно оплачиваемые услуги!).
- обязательная обработка животного от эктопаразитов при их обнаружении (Дополнительно оплачиваемая услуга!)
- обязательная обрезка когтей по показаниям кошкам и котам во избежание травмирования персонала во время процедур (Дополнительно оплачиваемая услуга!)
- обязательное 2 кратное введение сыворотки (или живой вакцины) против инфекционных заболеваний не вакцинированным животным по врачебным показаниям (Дополнительно оплачиваемая услуга!)
- выгул собак 2-4 раза в сутки (по состоянию здоровья).

Примечание:

Владелец обязан предоставить в пользование для своего питомца, на время содержания в стационаре: наполнитель для туалета, корм или диетическое питание по назначению врача.

Собакам предоставить поводок, ошейник, намордник для прогулок.

Послеоперационное наблюдение и содержание животного в течение 6 часов бесплатно.

Отказ в приёме и обслуживании:

- администратор/врач 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, необходимой дополнительной диагностики, несоблюдение или нарушение режима питания или содержания и прочие действия или бездействие со

стороны владельцев, приводящие к ухудшению состояния животного, приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества.

- Владельцам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и Владельцам, проявляющим неуважение и агрессию к персоналу клиники/ кабинетов. При необходимости вызывается охрана.
- лицам до 18 лет с животными без сопровождения старшего владельца животного. Исключением является сопровождение животного на курсовые процедуры с письменного/устного согласия старшего владельца.
- в оказании помощи и услуг владельцу агрессивного животного, предоставленному на приём без средств безопасной фиксации или при невозможности зафиксировать животное дополнительными методами и способами.
- в проведении эвтаназии (усыпления) животного при потенциально излечимом заболевании.
- при отказе от заключения Договора на оказание ветеринарной помощи или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу клиники.
- при заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
- при предоставлении врачу Владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений о себе (паспортных данных) или данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
- при наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить

Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

- все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте.
- при необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач обязан информировать владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь не прогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

- каждое посещение ВЦ/ кабинета с осмотром животного является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.
- стоимость хирургического, диагностического, анестезиологического вмешательства и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем сотрудники ВЦ 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.
- услуги в отделении хирургии, отделении стационара, отделении интенсивной терапии и реанимации проводятся по предоплате.
- Владелец животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
- любые ветеринарные препараты, средства гигиенического назначения и диетические корма, приобретенные Владельцем в Ветеринарном Центре/ магазине, возврату не подлежат.
- Владелец животного может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее оплаченные денежные средства, за вычетом затрат Ветеринарного Центра, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
- возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность Владельца Пациента, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица
- владелец животного вправе попросить лечащего врача составить приблизительную смету предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь не прогнозируемое течение и последствия, что может повлечь собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости.
- стоимость услуг складывается из суммы проведённых лечебных и диагностических манипуляций (инъекций, обработки ран, катетеризации и т.д.), операций, анестезии и наркоза, содержания в стационаре и стоимости затраченных материалов (лекарства, шовный материал и т.д.).

Владелец животного должен осознавать, что оплачиваются выполненные клиникой работы и потраченные лекарственные и другие расходные материалы, а не конечный результат. Вне зависимости от исхода заболевания, при возникших осложнениях, а также в случае летального исхода при добросовестном исполнении клиникой и структурными подразделениями услуг, счет оплачивается полностью.

Ответственность сторон

Ответственность Ветеринарного Центра:

- Ветеринарный Центр несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами НВП.
- Ветеринарный Центр 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 Ветеринарного Центра ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.
- Ветеринарный Центр не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения Владелецем Пациента рекомендаций врача, а также совершения Владелецем Пациента действий, угрожающих здоровью Пациента.
- Ветеринарный Центр не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).

Ответственность Владельца:

- в случае отказа от лечения и расторжении Договора на оказание ветеринарной помощи Владелец оповещает Ветеринарный Центр в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

- Владелец животного должен оплатить выполненные Ветеринарным Центром работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
- Владелец обязан возместить ущерб, причиненный животным или Владельцем животного имуществу Ветеринарного Центра, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.
- Владелец обязан соблюдать условия и требования, предъявляемые персоналом и прописанные в Правилах внутреннего распорядка и Договоре на оказание помощи в ВЦ «Бетховен» или кабинетах.
- отказ Владельца от выполнения назначений лечащего врача, необходимой дополнительной диагностики, несоблюдение или нарушение режима питания или содержания и прочие действия или бездействие со стороны владельцев, приводящие к ухудшению состояния животного, приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества и возлагает полную ответственность за состояние здоровья животного и исход лечения на Владельца.
- Владелец обязан правильно подготовить животное перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Ветеринарного Центра и предоставить достоверную информацию
- В случае актов дефекации, мочеиспускания, рвоты и прочих актов животным во время ожидания приема в холлах или на территории, кроме площадки для выгула, вся ответственность за уборку возлагается на Владельца/представителя животного.

АДМИНИСТРАЦИЯ ВЕТЕРИНАРНОГО ЦЕНТРА «БЕТХОВЕН»