

Утверждаю
директор ООО «ЭВК»
Худеньких Н.Б.
«01» января 2017 года

Порядок оказания платных ветеринарных услуг

1. Работа клиники осуществляется на основании данного Порядка оказания платных ветеринарных услуг, Постановления Правительства РФ от 06.08.1998 N 898 (ред. от 04.02.2021) "Об утверждении Правил оказания платных ветеринарных услуг", Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и Закона Российской Федерации "О ветеринарии" 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 круглосуточно, без предварительной записи. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Экстренная неотложная помощь при жизнеугрожающих состояниях осуществляется без очереди. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом.

Во время ожидания приема 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.

Мы уделяем каждому пациенту максимум внимания. Во время ожидания своей очереди просим Вас проявлять понимание и терпение. При поступлении животных с жизнеутверждающими состояниями, 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.

Обращаем отдельное внимание, что в ночное время в 21.00 до 09.00 часов диагностические исследования (рентген, УЗИ) не проводится. Объемы оказываемой ветеринарной помощи в ночное время ограничены.

4. Первичный прием осуществляется только в присутствии владельца. Поскольку персонал клиники не наделен полномочиями для установления документального подтверждения права собственности на животное, для целей

оказания ветеринарных услуг под владельцем животного далее понимается лицо, доставившее животное в клинику. На лицо, доставившее животное в клинику, возлагается право принимать решения относительно диагностики и лечения животного, а также обязанность по оплате оказанных услуг.

Во избежании психотравмирующих ситуаций персонал ветеринарной клиники вправе отказать в приеме несовершеннолетним лицам, приведшим животное без сопровождения взрослых.

Прием лиц в состоянии алкогольного или наркотического опьянения не осуществляется.

Клиника вправе 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).

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

5. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного либо животным от владельца. 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.

6. Плановые операции осуществляются по предварительной записи.

Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, либо администратор клиники, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним порядком.

Экстренные оперативные вмешательства при жизнеугрожающих состояниях выполняются по показаниям при наличии технической возможности и наличия у персонала, находящегося на смене, соответствующих навыков и квалификации для выполнения соответствующего вида операций. В случаях невозможности оказания квалифицированной ветеринарной помощи по результату постановки предварительного диагноза животное может быть направлено в другую клинику.

7. 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.

8. При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает: сбор анамнеза, осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, диагностический план, 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.

9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами пациента. 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. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в Энгельсской Ветеринарной Клинике, животное может быть направлено в другую клинику.

10. Все предписанные назначения врача рекомендовано 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.

11. Выполнение манипуляций пациентам по назначению из сторонних ветеринарных клиник возможно при наличии листа назначений, заверенного подписью лечащего врача и печатью клиники. При этом персонал клиники не несет ответственности за результат лечения и корректность постановленного в сторонней клинике диагноза.

12. 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.

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.

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

14. Эвтаназия (усыпление) животных в клинике возможно только в случае, когда она необходима для прекращения страданий вследствие неизлечимого заболевания, либо несовместимой с жизнью травмой. Перед осуществлением данной процедуры владелец подписывает Заявление на эвтаназию и отказ от прав собственности на животное. В иных случаях, 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.

15. По требованию владельца Выписка из истории болезни животного готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.