

# Правила посещения ветеринарной клиники

Работа клиники осуществляется на основе данных правил обслуживания клиента, ветеринарного законодательства Украины, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов Украины.

- При посещении клиники собаки должны находиться на поводках и в намордниках, мелкие собаки, кошки, грызуны – в специальных переносках или на руках.
- Все пациенты клиники принимаются согласно предварительной записи. Время приема, на которое записан прием, не является абсолютно точным. Пациенты без записи принимаются в порядке общей очереди. Пациенты, требующие неотложной (экстренной) ветеринарной помощи принимаются без очереди, в связи с этим прием остальных животных может быть приостановлен на необходимое время. Решение о принятии пациента без очереди, принимается старшим врачом смены. Просим к этому отнестись с пониманием, так как в медицине экстренных случаев иногда минуты могут спасти жизнь.
- Все ветеринарные услуги платные. Цена на услуги указана в прейскуранте. С 22:00 до 8:00 в клинике стоимость услуг умножается на коэффициент 1,5.
- Владелец животного обязуется оплатить услуги клиники, а также медикаменты, используемые при лечении в полном объеме, не зависимо от исхода заболевания.
- При обращении пациента в клинику, проводится клинический прием, который включает в себя осмотр животного и консультацию. При повторных визитах в рамках одного клинического случая, оплачивается стоимость повторного приема. При обращении в клинику с новой проблемой проводится новый клинический осмотр, независимо от количества посещений ранее. Прием узкопрофильных специалистов также считается первичным, при консультации данного доктора впервые.
- Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно, согласно прейскуранту.
- На проведение ряда лечебно-диагностических мероприятий требуется письменное согласие владельца.
- Фиксация животного входит в обязанности владельца. Если животное не социализированное, агрессивное, то владелец обязан предупредить об этом администратора и врача до начала осмотра.
- Если агрессивное животное невозможно зафиксировать и владелец отказывается от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от своего же животного.
- Владелец больного животного, обязуется в полном объеме выполнять назначенное лечение. В случае невыполнения назначений, персонал клиники не несет ответственности за результат лечения и исход заболевания.
- Перед плановыми хирургическими операциями, владелец животного должен подготовить свое животное, в соответствие с рекомендациями, данными персоналом клиники. Владелец животного должен прийти на операцию к назначенному времени.
- Перед проведением общей анестезии и операции, владельцу животного разъясняются всевозможные риски и осложнения, после чего, владелец подписывает документ, подтверждающий согласие на проведение анестезии и операции. При невозможности подписать согласие на месте, владелец присылает подтверждение смс-сообщением.
- 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.
- Косметические операции, стерилизация беременных животных и эвтаназия в клинике проводится исключительно по медицинским показаниям.
- Основаниями для отказа в предоставлении ветеринарных услуг являются следующие ситуации:
  - нахождение владельца животного в нетрезвом / наркотическом состоянии;
  - угрозы или оскорбления в отношении персонала клиники;
  - систематическое нарушение или неисполнение указаний/рекомендаций лечащего врача;
  - отказ от оплаты ветеринарных услуг, оказанных ранее;
  - несовершеннолетие представителя владельца животного;
  - агрессивное поведение и неспособность хозяев контролировать своего питомца;
  - отсутствие сведений о вакцинации против бешенства,
  - технические возможности;
  - отсутствие врача необходимой специализации.
- При поступлении в клинику животного с подозрением на заражение вирусом бешенства или любым другим особо опасным для человека инфекционным заболеванием, а также при поступлении диких животных врач обязан действовать в соответствии с Ветеринарным законодательством. Животные с признаками укусов без вакцинации против бешенства, к ветеринарному осмотру не допускаются, перенаправляются в государственный ветеринарный надзор.
- Фото и видеосъемка в клинике проводится с разрешения персонала.
- Проходить в помещение клиники за пределы регистратуры разрешается только в сопровождении сотрудников клиники.
- Посещение стационара происходит согласно графику.
- Выписка из истории болезни выдается только после письменного заявления владельца животного и готовится в пятидневный срок.