

Правила оказания ветеринарной помощи

1. Работа ветеринарной клиники осуществляется на основании данных **Правил оказания ветеринарной помощи**, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов. Настоящие Правила оказания ветеринарной помощи обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в здании и помещениях Центра ветеринарной неврологии, нейрохирургии и ортопедии «Нейровет».
2. Владельцы животных могут ознакомиться с Правилами оказания ветеринарной помощи непосредственно в клинике или на сайте клиники. Клиника оставляет за собой право на изменение Правил оказания ветеринарной помощи.
3. Все ветеринарные услуги платные. Цены на услуги представлены в свободном доступе в клинике или на сайте клиники. Обслуживание Клиентов осуществляется после заключения Договора о платных ветеринарных услугах. Для заключения договора необходим паспорт Клиента. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости услуг.
4. Прием осуществляется только в присутствии Владельца животного. Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его Владельцем или ответственным лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного.
5. При опоздании Пациента по записи более чем на 10 минут, Клиника вправе отменить или перенести прием на другое время или на другой день.
6. При оказании ветеринарных услуг Владельцам запрещается проводить фото- и видеосъемку, аудиозапись (включая записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства) без согласования с врачом или другим персоналом клиники.
7. Врач принимает всех пациентов до конца своей рабочей смены, по записи. Прием животных, поступивших в тяжелом состоянии или состоянии, угрожающем жизни, возможен без записи. Степень тяжести пациентов оценивается врачом.
8. В случае поступления экстренного пациента (в состоянии, угрожающем жизни животного), осмотр и другие манипуляции проводятся вне очереди в интересах спасения жизни питомца. В данном случае прием плановых пациентов будет прерван, также может быть задействован весь персонал клиники. Просим с пониманием относиться к пациентам такого характера. Клиенты, пришедшие по записи, будут вынуждены ожидать врача, пока тот не убедится в стабильности экстренного пациента.
9. Клиника оставляет за собой право нарушить регламентированное время приема в связи с непредвиденными ситуациями, зависящими от состояния принимаемого животного и его характера, клинических проявлений, а также внештатных ситуаций в операционной. Мы всегда стремимся успеть произвести прием в обещанное время (по записи), но просим относиться с пониманием к характеру нашей работы.
10. При первичном обращении в Клинику проводится первичный прием необходимых специалистов. Повторной консультацией считается повторное обращение пациента в течение 3 месяцев, проведение консультации по ранее выявленному заболеванию. При посещении Клиники по причине другого заболевания

прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

11. Консультация и интерпретация результатов диагностических исследований проводится во время очного приема или онлайн-консультации. Назначение лечения по телефону без проведения консультации сотрудниками не проводят.

12. Клиника вправе отказать в обслуживании Клиентам, при наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

13. Клиника вправе отказать в размещении Пациента в стационар или проведении приема/манипуляций в случае отсутствия у Пациента вакцинации и подтвержденных отрицательных результатов на вирусные инфекции. Ветеринарный врач оставляет за собой право взятия анализов на вирусные инфекции (при необходимости).

14. Клиника вправе отказать в обслуживании Лицам, находящимся в алкогольном и наркотическом опьянении. Посетители Клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.

15. Клиника вправе отказать в обслуживании Клиентам, чье поведение нарушает этические нормы, а также при неуважительном или агрессивном поведении Клиентов по отношению к персоналу клиники или ее посетителям, и нарушающем общественный порядок.

16. Клиника вправе отказать в обслуживании несовершеннолетним лицам.

17. Клиника вправе отказать в обслуживании при наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению клиники.

18. Все владельцы животных, находящихся в клинике, должны обеспечить безопасность своим питомцам, другим посетителям, а также сотрудникам клиники: надеть на животное ошейник, шлейку или держать на руках; надеть на питомца намордник или защитный воротник в случае агрессии животного; или содержать питомца в переноске. Не допускайте свободного перемещения животного по клинике.

19. Фиксация животного на приеме производится Владелец. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного. Агрессивные животные не допускаются к размещению в стационаре клиники. Клиника вправе отказать в обслуживании клиентам при невозможности фиксации агрессивного животного.

20. Врач опирается на данные, полученные от Владельца или законного представителя животного. Чем точнее владелец описывает состояние питомца и отвечает на вопросы врача, тем корректнее врач составит план диагностических мероприятий и дальнейшую схему лечения. В случае недосказанности, при предоставлении клинике владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества, ответственность за корректность дальнейшей диагностики и лечения владелец берет на себя.

21. Пациенты стационара курируются врачом стационара. Привлечение дежурным врачом узких специалистов и выполнение дополнительных диагностических процедур (МРТ, КТ и др.) осуществляется с согласия Владельца и оплачивается отдельно. Все дополнительные манипуляции, анализы, расходные материалы, лекарственные препараты оплачиваются отдельно.

22. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Также в лечение могут принимать участие разные специалисты для оказания необходимых видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объему обследований, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг пациенту. Многие исследования необходимо проводить многократно, для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Необходимо осознавать, что нередко для постановки диагноза требуется много времени. До момента постановки диагноза пациенту при необходимости назначается симптоматическая поддерживающая терапия.

23. Клиника 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 клиники ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей долей вероятности достичь нужных результатов.

24. В случае необходимости оказания хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, стационарного лечения, инвазивных манипуляций, Клиника оформляет, а Владелец животного подписывает Информированное согласие.

25. Применение общей анестезии необходимо при выполнении хирургических вмешательств, проведении диагностических мероприятий и ряда других манипуляций. Перед применением анестезии врач информирует Владельца о возможных рисках, после чего Владелец подписывает документ, подтверждающий свое согласие на проведение данной процедуры. Перед проведением манипуляций под общей анестезией рекомендовано выполнить дополнительные лабораторные и диагностические исследования (анализы крови, ЭХО-КГ, и др.). Владелец животного ознакомлен, что в случае отказа от выполнения данных обследований перед анестезиологическим сопровождением, дальнейшие манипуляции имеют повышенные анестезиологические риски для жизни и здоровья животного.

26. Хирургические приемы и оперативные вмешательства оказываются по записи (за исключением экстренных случаев). Животное готовится к операции в соответствии с рекомендациями врача, которые выполняются Владелцем животного. В случае отклонения от рекомендаций врач вправе отказать в хирургическом вмешательстве. Врач готовит пациента (животное) к операции в порядке, продиктованном интересами здоровья пациента.

27. За пределами клиники Владельцы несут полную ответственность за выполнение назначений врача, животных, которые ушли на амбулаторное лечение без посещения Клиники. При отказе от выполнения назначений врача или самостоятельном изменении схемы лечения, Владелец берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье питомца. Если Владелец не может выполнить все назначения самостоятельно, ему следует обратиться в Клинику для оказания помощи в проведении манипуляций.

28. При изменении состояния пациента вне клиники, ухудшениях или появлениях новых симптомов, возникновении экстренной неотложной ситуации, необходимо незамедлительно приехать в Клинику. При самостоятельном назначении препаратов или изменении схемы лечения до посещения врача, Владелец берет на себя ответственность за жизнь и здоровье животного.

29. Эвтаназия проводится только при наличии показаний и после прямой просьбы Владельца, что обусловлено этическим кодексом ветеринарного врача. Перед эвтаназией Владелец животного обязан подписать Согласие на эвтаназию. Врач оставляет за собой право отказать в проведении эвтаназии.

30. Клиника не несет ответственность за личные вещи, забытые или оставленные Владельцем на территории Клиники.

31. После завершения госпитализации и выписки пациента из Клиники, Владелец обязуется забрать личные вещи пациента (одежду, аксессуары, документы, и др.) в течение 7 календарных дней с момента завершения госпитализации. В случае неисполнения данного обязательства личные вещи подлежат утилизации без компенсации их стоимости.

32. Хранение биологических материалов (плазма, кровь и др.), приобретенных Владельцем и переданных Клинике для дальнейшего использования, осуществляется в течение срока госпитализации пациента. Владелец обязуется забрать неиспользованный биоматериал в течение 3 календарных дней с момента завершения госпитализации пациента. В случае неисполнения данного пункта биоматериал подлежит утилизации как биологический отход без компенсации их стоимости.

33. Срок хранения документации может быть ограничен ресурсами клиники. После получения владельцем документов по питомцу (включая выписки, результаты анализов и др.), владелец обязуется самостоятельно хранить документацию в течение всего периода лечения и жизни пациента.

34. Выписка из истории болезни, эпикриз, выписки с приема/операции/стационара предоставляются по запросу владельца не позднее 30 календарных дней с момента посещения клиники. При запросе выписок позднее указанного срока (30 календарных дней) клиника оставляет за собой право отказать в предоставлении выписок. Оформление выписок и эпикриза может занимать до 10 календарных дней.

35. Оставление Владельцем Пациента в стационаре Клиники на срок, превышающий оговоренный более чем на 5 календарных дней, а также невозможность связаться с Владельцем по указанным в Договоре контактам в указанный срок, неоплата им услуг Клиники в полном объеме означает фактический отказ Владельца от Пациента. В данном случае Пациент переходит в собственность Клиники, начиная с 6-го дня истечения срока нахождения Пациента в стационаре, что не освобождает Владельца от обязанности по оплате оказанных услуг и не предоставляет ему права на возврат Пациента в случае исполнения своих обязательств перед Клиникой в полном объеме.

36. При гибели Пациента в случае оставления в Клинике и не востребоваемости тела животного его Владельцем в течение 7 календарных дней, Клиника имеет право провести утилизацию/кремацию без согласования данной услуги с Владельцем животного.

Человек, обратившийся в Клинику и подписавший Договор, считается ознакомленным с настоящими **Правилами оказания ветеринарной помощи.**

С уважением, Центр ветеринарной неврологии, нейрохирургии и ортопедии "Нейровет".