



ПРАВИЛА
оказания ветеринарной помощи
(Приложение № 1 к Договору и Договору(оферта))

1. Общие положения

- 1.1. Работа **Клиники** осуществляется на основании Устава предприятия, данных **Правил**, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальная Ветеринарная Палата».
- 1.2. Оказание **Ветеринарной помощи** регламентируется или **Договором оферты**, или письменным **Договором**, подписанным администрацией **Клиники** и **Владельцем пациента**.
- 1.3. **Владелец пациента** может ознакомиться с **Правилами оказания ветеринарной помощи и Договором оферты (при его наличии)** на информационном стенде в холле **Клиники** или на ее сайте.
- 1.4. **Клиника** оставляет за собой право на внесение изменений в **Договор** и **Правила оказания ветеринарной помощи**, которые обязана разместить на своем сайте или информационном стенде в холле **Клиники** не позднее, чем за 5 дней до вступления их в силу.
- 1.5. **Клиника** предоставляет **Ветеринарную помощь** без лицензии, на основании Федерального Закона № 128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».
- 1.6. Согласие с настоящими **Правилами** и обработку своих персональных данных в соответствии с ФЗ «О персональных данных», **Владелец пациента** подтверждает собственноручной подписью в **Договоре на оказание ветеринарной помощи**, который заключается при первичном обращении в **Клинику** или подписью в **Анкете владельца пациента**, или **оплатой Ветеринарной помощи** при применении **Договора оферты**.
- 1.7. Прием в **Клинике** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленными администрацией.

2. Правила приема и прохождения лечения Пациентом:

- 2.1. Время приёма **Пациента** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра **Владелец пациента** должен располагать достаточным запасом времени.
- 2.2. **Пациенты** принимаются в следующем приоритетном порядке:
 - 2.1.1. **Пациенты**, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни. (Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством **Клиники**.)
 - 2.1.2. **Пациенты**, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.
 - 2.1.3. **Пациенты**, пришедшие по живой очереди.
- 2.3. При поступлении **Пациентов**, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.
- 2.4. Посетители **Клиники** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.

- 2.5. Во избежание травматизации животных и окружающих **Владелец пациента** обязан соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород - в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) - в клетках или контейнерах.
- 2.6. Прием **Пациента** врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при необходимости, дополнительного обследования. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по **Прейскуранту**.
- 2.7. При посещении **Клиники** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.
- 2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится **Владельцем пациента**. Персонал **Клиники** не несет ответственности за травмы, полученные **Владельцем пациента** от собственного животного. Фиксация животного персоналом **Клиники** оплачивается дополнительно согласно **Прейскуранту**.
- 2.9. 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.). В лечении могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов. **Клиника** имеет право привлекать третьих лиц для оказания услуг **Пациенту**. При необходимости, исследования и анализы проводятся многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Постановка точного диагноза не регламентировано по времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение.
- 2.10. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций **Клиника** оформляет, а **Владелец пациента** подписывает **Информированное согласие**.
- 2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) **Пациент** может быть направлен в другую **Клинику**.
- 2.12. **Эвтаназия и кремация**.
Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.
 - 2.1.4. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.
 - 2.1.5. Перед эвтаназией **Владелец пациента** обязан подписать **Заявление на эвтаназию**.
 - 2.1.6. При гибели **Пациента** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с **Владельцем пациента**), которая оплачивается согласно **Прейскуранту**.
 - 2.1.7. При отказе от кремации **Владелец пациента** должен подписать **Информированный отказ от утилизации**.

3. Обязанности сторон:

- 3.1. **Клиника** обязуется:
 - 3.1.1. Проинформировать **Владельца пациента** о режиме работы **Клиники**, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.
 - 3.1.2. Предоставить **Владельцу** информацию о состоянии **Пациента**, о сути заболевания, прогнозе и методах, и сроках лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.
 - 3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения **Пациента** в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, лечебно-диагностическим планом и

стандартами *Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальная Ветеринарная Палата»*.

3.1.4. Проявлять гуманное отношение к *Пациенту* и делать все необходимое для его комфортного пребывания в *Клинике*.

3.2. **Владелец пациента** обязуется:

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья *Пациента*, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного.

3.2.2. Подготовить *Пациента* перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии с рекомендациями сотрудника *Клиники*.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов *Клиники* о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников *Клиники* и ее посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

3.2.5. Обеспечить соответствующее содержание и кормление *Пациента* согласно зооигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4. Ответственность сторон:

4.1. **Ответственность Клиники:**

4.1.1 *Клиника* несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами *Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальная Ветеринарная Палата»*.

4.1.2 *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 (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

4.1.3 *Клиника* не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения *Владельцем Пациента* рекомендаций врача, а также совершения *Владельцем Пациента* действий, угрожающих здоровью *Пациента*.

4.1.4 *Клиника* не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями.

4.1.5 Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу *Владельца*.

4.1.6 Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом *Клиники*.

4.1.7 Письменные претензии *Клиника* обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется *Владельцу* заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.

4.1.8 В случае неявки **Владельца** в дату окончания срока нахождения животного в стационаре **Клиники** или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода **Владельца** на связь по контактам, указанным в **Договоре на оказание ветеринарной помощи и Информированном согласии**, в течение трех дней, **Владелец** считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае, **Клиника** вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.

4.2 Ответственность **Владельца**:

4.2.1 Об отказе от лечения **Владелец** оповещает **Клинику** в письменной форме путем подписания **Информированного отказа от лечения** и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

4.2.2 **Владелец** животного должен оплатить выполненные **Клиникой** работы, израсходованные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

4.2.3 **Владелец** животного обязан возместить ущерб, причиненный **Пациентом** или **Владельцем Пациента** имуществу **Клиники**, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

5 Клиника имеет право отказать в приеме:

5.1 При отказе от подписания **Информированного согласия** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, регламентирующих работу **Клиники**.

5.2 При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

5.3 При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

5.4 При нахождении **Владельца** животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу **Клиники** и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок.

5.5 Если **Владельцем** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

5.6 При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его **Владельца** от проведения седации.

5.7 При предоставлении **Клинике Владелецем** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.

5.8 При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению **Клиники**.

6. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

6.1. Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в Прейскуранте. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

6.2. Каждое посещение **Пациентом Клиники** является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно **Прейскуранту**.

6.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом сотрудники **Клиники** 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**.

- 6.4. При отказе **Владельца** подписать **Договор на оказание ветеринарной помощи**, если это предусмотрено регламентом работы **Клиники**, лечение **Пациента** может быть проведено, но только после внесения полной или частичной предоплаты, что предусмотрено **Договором оферты**.
- 6.5. **Владелец** животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
- 6.6. **Владелец** животного может отказаться от получения не оказанной **Ветеринарной помощи** и вернуть ранее оплаченные денежные средства, в т.ч. и случае присоединения к **Договору оферты** за вычетом затрат **Клиники**, связанных с подготовкой к оказанию или фактически оказанных ветеринарных услуг, если такие имели место быть.
- 6.7. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
- 6.8. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность **Владельца Пациента**, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
- 6.9. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные **Владельцем в Клинике**, возврату не подлежат.