

## Правила внутреннего распорядка Клиники «Ветеринарный центр 24 часа»

### (Приложение № 1 к Договору и Договору(оферта))

1. Работа клиники осуществляется на основе правил внутреннего трудового распорядка, данных "Ветеринарного законодательства РФ", "Закона о защите прав потребителей" и других законодательных актов РФ и ее субъектов.

2. Все ветеринарные услуги платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.

Пожалуйста, помните, что мы не можем заранее назвать точную стоимость большинства операций, потому что зачастую они зависят от расхода материалов непосредственно в процессе оперирования.

При осуществлении приема после официального окончания рабочего дня (пн-вс после 21.00) взимается дополнительная оплата в размере 30% от общей суммы чека

3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется специалистами, имеющими право на оказание ветеринарных услуг.

4. Первичный прием осуществляется только в присутствии владельца. Поскольку на приеме врач будет собирать анамнез, т. е. информацию о том, как животное содержится, чем питается, как давно болеет, и чем его лечили, человек, доставивший животное в клинику должен этой информацией владеть. Также человек, доставивший животное в клинику должен принимать решение относительно проведения обследований и лечения: врач рекомендует определенные лечебные или диагностические процедуры, а решение о их проведении принимает владелец. Часто такие решения надо принимать быстро и на согласование с владельцем животного может не быть времени, да не всегда в телефонном разговоре можно правильно понять друг друга. Поэтому, во избежание недоразумений, конфликтов и для назначения правильного и своевременного лечения Вашему животному, привозите его в клинику. Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его владельцем и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного. Поскольку документально права собственности на животное установить невозможно, мы априори считаем владельцем того человека, который привел на прием животное. Если законный владелец не нашел времени лично пообщаться с врачом, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку, который был в клинике с животным и принимал решения. Многие повторные процедуры могут осуществляться врачами и без помощи владельцев.

5. Пациенты принимаются в порядке очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи, пациенты, требующие оказания экстренной помощи и пациенты, прибывшие на вакцинацию. Однако мы не можем гарантировать, что Вас примут точно в то время, на которое Вы записаны: достаточно часто бывает так, что отведенного на прием одного животного времени не хватает. Мы уделяем каждому пациенту максимум внимания. Просим Вас проявлять понимание и терпение. Когда Ваш

питомец окажется на приеме, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, 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.

Пожалуйста, отнеситесь с пониманием к должностным обязанностям нашего администратора — он не отвечает за скорость продвижения очереди. У нас есть аппарат с горячим кофе, мы всегда с радостью предоставим вам фильтрованную воду и возможность получить консультацию нашего администратора о полезных кормах для вашего питомца, а также ознакомиться с дипломами, сертификатами и наградами наших врачей.

Хозяева котов и кошек, пожалуйста, привозите ваших любимцев в специализированных боксах для переноски или в коробках. Во-первых, испуганное или больное животное может нанести серьёзные травмы даже своему хозяину, во-вторых, оно может вырваться и убежать, в-третьих, часто в приёмной находятся собаки, что для кота является дополнительным фактором стресса.

6. Несовершеннолетним лицам, приведшим с животными, могут отказать в обслуживании. Помните, что нельзя присылать одного ребенка в клинику. Врач не может основываться на решениях, принятых несовершеннолетним. Кроме того, бывают ситуации, которые могут травмировать психику ребенка, например, тяжелое состояние и травмы животного.

7. Клиника 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 приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества), а также клиентам в нетрезвом виде и клиентам, проявляющим неуважение к персоналу клиники. При необходимости вызывается охрана.

8. В клинике не осуществляется прием безнадзорных животных, поскольку установление порядка отлова и содержания безнадзорных животных относится к мерам по предупреждению эпидемий, а так же по предупреждению и ликвидации болезней животных, их лечению, защите населения от болезней, общих для человека и животных. Указанные полномочия относятся к компетенции органов государственной власти субъекта Российской Федерации. Если Вы подобрали животное и хотите ему помочь, подумайте, готовы ли Вы потратить на это свое время и средства. Всегда следует помнить об опасности заражения бешенством (животные с подозрением на бешенство, а также сальмонеллез, туберкулез, сибирскую язву, лептоспироз, бруцеллез, туляремию, токсоплазмоз, хламидиоз кошек не принимаются ни при каких условиях). Если Вы готовы взять на себя ответственность за безнадзорное животное, Вам необходимо подписать соответствующий документ.

9. В клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись. Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций.

10. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом:

10.1. Пожалуйста, соблюдайте временной режим работы клиники. Мы обращаем ваше внимание на то, что посещение клиники в последний час работы существенно снижает шанс быть принятым ввиду плотного график приёма.

10.2. Мы просим вас соблюдать санитарный режим клиники. Пожалуйста, надевайте на ноги бахилы, корзина с которыми прикреплена возле стойки администратора.

10.3. Пожалуйста, не позволяйте вашим питомцам становиться лапами на диваны в зале ожидания, если они выходят на улицу. Это связано с тем, что мы можем не успеть убрать грязь, прежде чем туда сядет другой посетитель. Также в грязи могут содержаться возбудители инфекционных болезней, поэтому контакт с ней необходимо свести к минимуму.

10.4. Мы просим не посещать клинику в состоянии алкогольного опьянения, потому что это заметно усложняет контроль над животным и восприятие советов ветеринарного врача.

11. 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.

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

13. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала клиники. 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.

Владельцы собак, пожалуйста, будьте готовы к тому, что на вашего питомца придётся надеть намордник в случае его агрессивного поведения. Мы понимаем, что ваше животное обладает высоким интеллектом и прекрасно воспитано, но иногда в стрессовых ситуациях ему может быть сложно контролировать агрессию. Для нас важна безопасность наших коллег и посетителей, поэтому мы просим иметь при себе хотя бы текстильный намордник.

Если вы знаете, что ваше животное склонно к проявлению агрессии в стрессовой ситуации, пожалуйста, обязательно приводите его в клинику уже в наморднике. К сожалению, мы не можем предугадать поведение двух взволнованных собак.

14. Все предписанные назначения желателно выполнять в клинике. Персонал клиники не несет ответственности за результат лечения, если назначения выполнялись владельцем дома без контроля врача, а также при несоблюдении режима лечения.

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

16. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительного обследования (лабораторного, инструментального, эндоскопического и т.д.). Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно, для наблюдения динамики состояния организма. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике "Ветеринарный центр 24 часа», животное может быть направлено в другую клинику.

17. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает администратор, по согласованию владельца животного с врачом. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком.

18. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством и помещением в отделение интенсивной терапии (стационар), владелец информируется врачом о возможных рисках и при необходимости подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.

19. 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.

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

21. Владелец 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.

22. Эвтаназия в нашей клинике проводится исключительно по медицинским показаниям. Врач вправе отказать в проведении процедуры. Утилизация трупов животных осуществляется сторонней организацией на договорной основе. Владелец имеет право забрать труп животного для самостоятельной утилизации.

23. Выписка из истории болезни готовится в течение пяти дней и заверяется главным врачом клиники.

24. На основании статьи 152.1. Гражданского кодекса РФ фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.