

Приложение №1

к Договору оказания платных  
ветеринарных услуг №175739 от 27.01.2015

## Правила обслуживания клиентов

### 1. Общие положения

- 1.1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, данных Правил, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
- 1.2. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.
- 1.3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.
- 1.4. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону. В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг. Если животное находится в критическом состоянии, но связь с совершеннолетним владельцем невозможна, животному будет оказана **первая необходимая помощь** без согласования. Все дальнейшие лечебные мероприятия проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного.
- 1.5. Эутаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эутаназии.
- 1.6. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется руководителем отделения или главным врачом.
- 1.7. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.

### 2. Правила поведения в клинике

- 2.1. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
- 2.2. 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.
- 2.3. Фиксация животного.
- 2.3.1. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем.**
- 2.3.2. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.**
- 2.3.3. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.**
- 2.3.4. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу ввести животному успокаивающий препарат (седировать).**
- 2.3.5. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.
- 2.4. В случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а так же несоблюдения режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
- 2.5. 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.

### 3. Правила оказания услуг

#### 3.1. Виды приема

##### 3.1.1. В порядке общей очереди

В порядке общей очереди можно попасть на прием к врачу – терапевту.

##### 3.1.2. По записи

Прием по записи осуществляют врачи – терапевты, врачи – специалисты (дерматолог, невролог, кардиолог, специалист по экзотическим животным), согласно расписанию. Запись на прием осуществляет сотрудник колл-центра, врач, администратор.

##### 3.1.3. Экстренный прием

Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и объявляют об экстренном животном по громко-говорящей связи. В дальнейшем степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.

##### 3.1.4. Прием вне очереди

Старший врач смены по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние клиента, беременность, преклонный возраст клиента).

##### 3.1.5. Первичный прием

- Первичный прием включает 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.
- Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без присутствия владельца.

##### 3.1.6. Повторный прием

При повторных визитах в клинику с одним заболеванием к врачу одной специальности проводится повторный прием.

3.2. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. 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. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение.

3.3. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «Белый клык», животное может быть направлено в другую клинику.

3.4. Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает врач или сотрудник колл-центра. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или сотрудник колл-центра, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком клиники. Время нахождения пациента в клинике может занимать от 6 до 12 часов.

3.5. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время работы клиники 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 любое требуемое время.**

С Правилами ознакомлен(а):

Владелец Пациента

(Ф.И.О.)

---

Дата \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_