



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «САМАРАВЕТ»

(Л.Ф. Фатхутдинова)

09 января 2023 г.

Правила приема посетителей

1. Работа клиники осуществляется на основе данных Правил приема посетителей, 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.
3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.
4. Обслуживание животных происходит после заключения договора на оказание услуг согласно ст. 779 ГК РФ. Для заключения договора при себе необходимо иметь паспорт.
5. 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. Хуже нет, когда на приеме оказывается сын или зять или помощник по хозяйству или просто сосед хозяина. По каждому вопросу приходится созваниваться с владельцем, на это уходит много времени и все равно часть информации теряется. Во-вторых, 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 или нет принимает владелец. Часто такие решения надо принимать быстро. На согласование с владельцем 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 сами.

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 не возможно, 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.

6. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.

Мы настоятельно рекомендуем записываться на прием, даже для проведения инъекций. Это позволяет и владельцам и врачам планировать свое время. 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 в кабинете врача, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо.

Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им.

7. Несовершеннолетним лицам, приведшим с животное на прием, 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.

Мы не можем требовать паспорт или свидетельство о рождении у каждого посетителя. Поэтому возможны ошибки. Молодой человек или девушка 16-18 лет могут выглядеть достаточно взрослыми, но при этом не обладать самостоятельностью в финансовых вопросах.

Уважаемые родители! Правила приема посетителей вывешены на видном месте перед входом в клинику и доступны всем. Человек, обратившийся к врачу и подписавший необходимые документы, считается ознакомленным с Правилами. Подпись владельца означает, что он принял услугу и готов ее оплатить. Поэтому, если Ваш ребенок принес животное в клинику, Вы обязаны оплатить проведенные процедуры.

8. Мы не обслуживаем лиц в состоянии алкогольного опьянения или под действием наркотиков.

9. 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.

10. В клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись.

Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций.

9. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

10. 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.

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

12. 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 органы 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, т. к. Самарская область относится к неблагополучным регионам по бешенству.

13. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного либо животным от владельца. 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.

14. Все предписанные назначения желательно выполнять в клинике. Персонал клиники не несет ответственности за результат лечения, если назначения выполнялись владельцем дома без контроля врача, а так же 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, диагностический план, 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 пациента. Постановка окончательного диагноза может потребовать 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. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике, животное может быть направлено в другую клинику.

15. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает только врач.

Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком.

16. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством владелец информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий свое согласие на эту процедуру.

Информированное согласие на проведение манипуляцией является обязательным документом.

17. При отказе владельца от проведения необходимых исследований или манипуляций необходимо подписать Информированный отказ, где указано что владелец животного понимает к каким последствиям может привести его решение. При отказе владельца подписать данный документ, сотрудниками клиники составляется акт о том, что они разъяснили риски и последствия, но владелец бумагу подписывать отказался.

18. 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.

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

Необходимо осознавать, что владелец животного оплачивает выполненные лечебно-диагностические мероприятия и медикаменты, произведенная оплата не является гарантией выздоровления животного. Согласно ст. 779 ГК РФ оплата осуществляется за оказанные услуги, а не за их результат.

20. В клинике исключительно по медицинским показаниям усыпляют только безнадежные животные, качество жизни которых невозможно сохранить существующими методиками. Перед осуществлением данной процедуры владелец подписывает Заявление на эвтаназию и отказ от прав собственности на животное.

Утилизация трупов животных осуществляется сторонней организацией на договорной основе. Владелец имеет право забрать труп животного для самостоятельной утилизации, подписав соответствующий документ.

21. Хозяин 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. Выписка из истории болезни готовится в течение десяти дней и заверяется главным врачом клиники, выдаются только владельцам животного при предъявлении удостоверения личности.

22. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.