

ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКИ «БЛАГО»

1. Общие положения

- 1.1. Работа клиники осуществляется на основе Устава предприятия, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей, правил обслуживания клиентов и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
- 1.2. Ветеринарная клиника «Благо» является коммерческим предприятием. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники, размещенным на информационном стенде
- 1.3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно режиму работы клиники: с 9:00 до 21:00, без выходных.
- 1.5. Несовершеннолетние граждане не обслуживаются без присутствия родителей/законных представителей.
- 1.6 При обращении в клинику несовершеннолетнего гражданина с пациентом в критическом состоянии и при невозможности связи с совершеннолетним владельцем, животному будет оказана **первая необходимая помощь** без согласования. Все дальнейшие лечебные мероприятия проводятся только в присутствии совершеннолетнего владельца животного.
- 1.6. Эутаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эутаназии.
- 1.7. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется главным врачом.
- 1.8 На территории клиники ведется видеозапись.

2. Правила поведения в клинике

- 2.1. Владельцы животных должны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
- 2.2. При нахождении в клинике владелец должен предотвращать любые контакты с другими животными: кошки должны находиться в переносках, собаки находятся на поводке и в наморднике,, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.
- 2.3. Фиксация животного.
 - 2.3.1. **Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. При необходимости такой фиксации производится оплата услуги согласно прейскуранту клиники**
 - 2.3.2. **Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем.**
 - 2.3.3. **Ветеринарная клиника и равно персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.**
 - 2.3.4. **В случае, если животное агрессивно и владелец не может зафиксировать своего питомца, врач может предложить 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 основе лечения пациента лежит сотрудничество между владельцем животного и лечащим врачом клиники — терапевтическое сотрудничество или комплаенс.
- 2.5 Терапевтическое сотрудничество – это взаимодействие между владельцем пациента и лечащим врачом в интересах здоровья животного, которое основывается на доверии и взаимопонимании. Отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества.

Врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения при:

- невыполнения владельцем животного предписанных назначений
- несоблюдения режима лечения

2.6 Клиника имеет право отказать в обслуживании клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества.

3. Правила оказания услуг

В ветеринарной клинике есть общий прием, который подразделяется на прием по очереди, прием по записи, прием вне очереди. Общий прием бывает первичный и повторный.

При поступлении пациента в критическом состоянии — такой прием расценивается как экстренный.

3.1. Прием по очереди

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

3.2. Прием по записи

Прием по записи осуществляют как врачи – терапевты, так и врачи – специалисты (хирург-травматолог, родентолог), с учетом графика работы врача. Запись на прием осуществляется как при личном обращении в клинику, так и по телефону администратором клиники.

3.3. Экстренный прием

Прием пациента в критическом состоянии: высотная травма, ДТП и др. проводится вне очереди и без записи для оказания экстренной помощи. Необходимость экстренной помощи первоначально осуществляется администратором клиники (согласно алгоритму) и вызывает врача. Далее степень тяжести и необходимость экстренного приема определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается главным врачом клиники.

3.4. Прием вне очереди

При выявлении плохого самочувствия, пожилого возраста, беременности клиента врач смены по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому клиенту, если в этом есть необходимость

Первичный прием

- 1) Первичный прием это комплексная услуга, которая включает сбор сведений о пациента, осмотр животного, общие и специальные исследования, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения.
- 2) Лечебно - диагностические манипуляции, препараты и расходный материал оплачиваются отдельно по прейскуранту.
- 3) Если владелец пациента, находящегося на лечении обращается по причине другого заболевания или проблемы, то такое обращение расценивается как первичный прием,

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 и/или приема, которое не проводится в клинике «Благо», может быть выдано направление к доктору в другой клинике и/или на

прохождение специального исследования

3.4. Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции пациентов записывает администратор клиники.

Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач. Очередность операций определяется внутренним распорядком клиники. Время нахождения пациента в клинике может занимать от 1 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: _____