**ПРАВИЛА**

**оказания ветеринарной помощи**

**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 ***НВП***.

* 1. ***Владельцы*** животных могут ознакомиться с ***Правилами оказания ветеринарной помощи*** на информационном стенде в холле ***Клиники*** или на ее сайте.
	2. ***Клиника*** оставляет за собой право на изменения ***Правил оказания ветеринарной помощи.***
	3. ***Клиника*** предоставляет ветеринарные услуги без лицензии, на основании Федерального Закона № 128-ФЗ от 08.08.2001 г. «О лицензировании отдельных видов деятельности».
	4. Согласие с настоящими ***Правилами Владелец*** подтверждает собственноручной подписью в ***Договоре на оказание ветеринарной помощи,*** который заключается при первичном обращении в  ***Клинику.***
	5. Прием в ***Клинике*** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным администрацией.
1. **Правила приема и прохождения лечения Пациента:**

2.1.Время приёма ***Пациента*** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра ***Владелец*** должен располагать достаточным запасом времени.

2.2. ***Пациенты*** принимаются персоналом, работающим в соответствии с утвержденным графиком, в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. ***Пациенты*** требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим ***Пациентом***. При отсутствии в клиники незанятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому ***Пациенту*** оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач.

2.2.2. ***Пациенты*** пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

2.2.3. ***Пациенты*** пришедшие по живой очереди.

В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством ***Клиники***.

Закрепление конкретного ветеринарного врача ***Клиники*** за конкретным ***Пациентом*** **-** не предусмотрено. Вызов ветеринарных врачей ***Клиники*** в нерабочее время для оказания помощи ***Пациентам***, требующим оказания экстренной помощи **-** не предусмотрен.

2.3. При поступлении ***Пациентов***, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, обладающий специальными ветеринарными знаниями, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

* 1. Посетители ***Клиники*** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.
	2. Во избежание травмирования животных и окружающих ***Владельцы*** обязаны 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.
	3. Прием ***Пациента*** ветеринарным 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***.
	4. При посещении ***Клиники*** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.
	5. Фиксация животного для осмотра врачом производится ***Владельцем***. Персонал ***Клиники*** не несет ответственности за травмы, полученные ***Владельцем*** от собственного животного. Фиксация животного персоналом ***Клиники*** оплачивается дополнительно согласно Прейскуранта.
	6. 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.). Также в лечение могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаться вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг ***Пациенту***. 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.
	7. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций ***Клиника*** оформляет, а ***Владелец*** животного подписывает **Информированное согласие**, являющееся неотъемлемой частью ***Договора на оказание ветеринарной помощи.***
	8. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими ***Пациентами*** ветеринарных врачей и т.д.) ***Пациенту*** может быть предложено обратиться в другую ***Клинику.***
	9. **Эвтаназия и кремация.**
		1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.
		2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.
		3. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать ***Заявление на эвтаназию***.
		4. При гибели ***Пациента*** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с ***Владельцем***), которая оплачивается согласно Прейскуранта.
		5. При отказе от кремации владелец животного должен подписать ***Информированный отказ от утилизации.***
		6. В случае невостребованности тела животного его владельцем в течениии 14 дней, Клиника имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Владельцем Пациента.
1. **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 ***НВП***.

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

3.2. ***Владелец 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 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.

1. **Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:**
	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.
	2. Каждое посещение ***Пациентом***  ***Клиники*** является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.
	3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений, о чем 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***.
	4. ***Владелец*** животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
	5. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные ***Владельцем в Клинике*** возврату не подлежат.
	6. ***Владелец*** животного может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее оплаченные денежные средства, за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
	7. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность ***Владельца Пациента***, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
2. **Ответственность сторон:**

5.1. **Ответственность Клиники:**

* + 1. ***Клиника*** несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами ***НВП***.
		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.
		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. ***Клиника***не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).
		5. Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу ***Владельца***.
		6. Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом ***Клиники***.
		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.
		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 безхозяйным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.
	1. **Ответственность Владельца:**
		1. Об отказе от лечения и расторжении ***Договора на оказание ветеринарной помощи Владелец*** оповещает ***Клинику*** в письменной форме путем подписания ***Информированного отказа от лечения*** и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.
		2. ***Владелец*** животного должен оплатить выполненные ***Клиникой*** работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
		3. Возместить ущерб, причиненный ***Пациентом*** или ***Владельцем Пациента*** имуществу ***Клиники***, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.
1. **Клиника имеет право отказать в приеме:**
	1. При отказе от заключения ***Договора на оказание ветеринарной помощи*** илиотказе подписывать ***Информированное согласие*** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу ***Клиники***.
	2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
	3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.
	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. Если ***Владельцем*** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.
	6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его ***Владельца*** от проведения седации.
	7. При предоставлении ***Клинике Владельцем*** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
	8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению ***Клиники***.