



Ветеринарная клиника «КОЛИБРИ»
ИП Кадочникова Елена Андреевна ИНН 500800167429, ОГРН
308770000291992
Юр.адрес:125466,Москва,ул. Соколово-Мещерская дом 32 кв.5
Факт.адрес:147707,Московская обл.,г. Долгопрудный, ул. Заводская д. 2
Б.
тел. 8(925) 514-88-10 ,8(495)565-70-70,8(495)408-32-88



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

2. Правила приема и прохождения лечения Пациентом:

- 2.1. Время приёма **Пациента** не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра **Владелец** должен располагать достаточным запасом времени.
- 2.2. **Пациенты** принимаются в следующем приоритетном порядке :
 - 2.2.1. **Пациенты**, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни. (Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством **Клиники**.)
 - 2.2.2. **Пациенты**, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.
 - 2.2.3. **Пациенты**, пришедшие по живой очереди.
- 2.3. При поступлении **Пациентов**, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.
- 2.4. Посетители **Клиники** обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.
- 2.5. Во избежание травматизации 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.
- 2.6. Прием **Пациента** 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**.
- 2.7. При посещении **Клиники** по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.
- 2.8. 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 **Прейскуранту**.
- 2.9. 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, проводятся необходимые консультации, в ходе которых решаются 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.

2.10. 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**.

2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) **Пациент** может быть направлен в другую **Клинику**.

2.12. **Эвтаназия и кремация.**

2.12.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.

2.12.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.

2.12.3. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать **Заявление на эвтаназию**.

2.12.4. При гибели **Пациента** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с **Владельцем**), которая оплачивается согласно Прейскуранту.

2.12.5. При отказе от кремации владелец животного должен подписать **Информированный отказ от утилизации**.

3. **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.

4. **Ответственность сторон:**

4.1. **Ответственность Клиники:**

4.1.1 **Клиника** несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами **НВП**.

4.1.1 **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.

4.1.2 **Клиника** не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения **Владельцем Пациента** рекомендаций врача, а также совершения **Владельцем Пациента** действий, угрожающих здоровью **Пациента**.

4.1.3 **Клиника** не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).

4.1.4 Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному запросу **Владельца**.

4.1.5 Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом **Клиники**.

- 4.1.6 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.
- 4.1.7 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 выезда **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 бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.

4.2 Ответственность Владельца:

- 4.2.1 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.
- 4.2.2 **Владелец** животного должен оплатить выполненные **Клиникой** работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
- 4.2.3 Возместить ущерб, причиненный **Пациентом** или **Владельцем Пациента** имуществу **Клиники**, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

5 Клиника имеет право отказать в приеме:

- 5.1 При отказе от заключения **Договора на оказание ветеринарной помощи** или отказе подписывать **Информированное согласие** на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу **Клиники**.
- 5.2 При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.
- 5.3 При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.
- 5.4 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.
- 5.5 Если **Владельцем** животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.
- 5.6 При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его **Владельца** от проведения седации.
- 5.7 При предоставлении **Клинике Владелецем** неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
- 5.8 При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению **Клиники**.

6. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:

- 6.1 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.
- 6.2 Каждое посещение **Пациентом Клиники** является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно Прейскуранту.
- 6.3 Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом 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**.
- 6.4 Стоимость услуг по Прейскуранту возрастает в ночное время на 50% (с 23.00 до 07.00). Исключение составляет прием экстренных пациентов.
- 6.5 **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.
- 6.6 Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и корма для животных, приобретенные **Владельцем в Клинике**, возврату не подлежат.
- 6.7 **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.

- 6.8 Если **Владелец** отказывается от заключения договора на оказание ветеринарной помощи, **Клиника** составляет предварительную смету лечения и взимает предоплату в размере 80% от общей стоимости лечения по смете.
- 6.9 Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность **Владельца Пациента**, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.