



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ В ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКЕ «ЗООМЕДЭКСПЕРТ».

1. Работа центра осуществляется на основе правил обслуживания посетителей, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
2. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.
3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, расположенного на входной двери.
4. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи (затруднённом дыхании, дыхании с открытым ртом у кошки, цианозе; потере сознания, коллапсе, коме, судорогах; активном кровотечении, тяжёлой травме, ДТП, проникающих ранениях; остром вздутии живота с безрезультатными позывами к рвоте — подозрение на заворот желудка; многократной неукротимой рвоте или диарее, особенно с кровью и выраженной слабостью; острой задержке мочи, болезненных безуспешных попытках помочиться; подозрении на отравление, ожоге, ударе током, укусе змеи; тяжёлых родах; внезапной сильной боли, параличе, резком нарушении координации)

Первичный приём — это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания в течение 3-х месяцев. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чём информирует владельца пациента. Врач информирует владельца о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в электронной медицинской карте пациента.

Первичный консультативный приём врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций.

Повторный приём — это повторное обращение к одному специалисту в течение 3-х месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 3-х месяцев, приём является первичным. При определении статуса приёма (первичный или

повторный) врач или регистратор исходит из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай — это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 3-х месяцев), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 3-х месяцев). В рамках законченного клинического случая считать первичной следует консультацию врача первого контакта и всех смежных специалистов (по необходимости). Повторной консультацией в рамках законченного клинического случая следует считать повторную консультацию врача первого контакта и повторные консультации всех смежных специалистов. В случае обращения по поводу нового клинического случая следует исходить из этих же принципов.

5. В случае поступления экстренного больного, он принимается вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а так же при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящейся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время.

6. Лицам, не достигшим совершеннолетия, могут отказать в обслуживании. 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.

7. Клиника имеет право отказать владельцу животного в оказании услуг в любой момент в следующих случаях:

- при наличии любых противопоказаний, в том числе и к проведению хирургического лечения в амбулаторных условиях;
- при обнаружении противопоказаний либо заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;
- при неоплате лечения;
- при предоставлении владельцем животного неполных, недостоверных сведений и данных о состоянии здоровья животного;
- при неадекватном, агрессивном поведении, алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении владельца животного;
- при наличии других оснований, не противоречащих законам РФ;
- при отсутствии терапевтического сотрудничества.

Терапевтическое сотрудничество - это взаимодействие между Владелец животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного.

Отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества.

8. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

9. 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. Клиника не несет ответственности за ущерб, нанесенный Владелецу либо его животному действиями третьих лиц или другими животными

10. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при

отказе владельца выполнять указания персонала клиники. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных, а в случае участия, фиксация оплачивается согласно прейскуранту. Если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач может предложить владельцу ввести животному успокаивающий препарат (седировать). В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения таковой, врач вправе отказать в помощи оказания услуг владельцу данного животного.

11. 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.

12. Фото-, видео- и аудиосъемка на территории клиники без предварительного письменного согласования с администрацией запрещена. Запрет установлен в целях защиты персональных данных и изображения посетителей и работников клиники, конфиденциальности документов и сведений о животных и их владельцах, обеспечения санитарно-эпидемиологического режима, безопасности животных, посетителей и работников, а также недопущения препятствий при оказании ветеринарной помощи.

13. В любых случаях запрещается осуществлять съемку других посетителей, несовершеннолетних, работников клиники, животных с владельцами, документов, экранов мониторов, записей в журналах и информационных системах, помещений для лечения, диагностики, манипуляций, операций, стационара и служебных помещений без письменного согласия клиники и лиц, попадающих в кадр.

14. Съемка, согласованная клиникой, проводится только в установленных администрацией месте, объеме и времени, при условии получения снимающей стороной необходимых согласий лиц, чьи изображения или персональные данные могут быть зафиксированы. При нарушении настоящего правила Клиника вправе потребовать прекращения съемки и удаления посетителя из зон, не предназначенных для свободного посещения. При создании помех приему, угрозе безопасности либо отказе выполнить законное требование о соблюдении правил администрация вправе вызвать охрану или полицию.

15. При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает осмотр животного врачом, визуальное 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.

16. При повторных визитах в клинику оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты также оплачиваются отдельно по прейскуранту.

17. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. 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 ветеринарной клинике, животное может быть направлено в другую клинику.

18. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным.

Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач/фельдшер смены, записавшей животное на операцию. Очередность операций определяется внутренним расписанием клиники.

19. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством, владелец информируется врачом о возможных рисках и расписывается в документе, подтверждающим свое согласие на эту процедуру.

20. 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.

21. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой услуги, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания. Оплата осуществляется сразу после оказания услуг.

22. 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.

23. Эвтаназия проводится исключительно по медицинским показаниям. Врач вправе отказать в проведении процедуры эвтаназии, если заболевание животного считается излечимым.

24. Выписка из истории болезни готовится в течение 7 (семи) рабочих дней.

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

26. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца.

27. В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут врач продолжает работу по текущему расписанию и принимает следующих пациентов по записи либо в порядке живой очереди. Опоздавший пациент переводится в общую очередь и ожидает приема по мере освобождения врача. Время приема при этом может быть сокращено или перенесено при высокой загруженности.

28. Претензии по поводу качества оказанных услуг принимаются только в письменном виде и рассматриваются главным ветеринарным врачом клиники в течение 14 рабочих дней. В случае, если не будет достигнуто согласие, споры разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

НАХОЖДЕНИЕ В ВЕТЕРИНАРНОЙ КЛИНИКЕ И ПОЛЬЗОВАНИЕ УСЛУГАМИ КЛИНИКИ ОЗНАЧАЕТ ПРИНЯТИЕ ВЛАДЕЛЬЦЕМ ЖИВОТНОГО УСЛОВИЙ И ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ, А ТАК ЖЕ ЧТО ВЛАДЕЛЕЦ ОЗНАКОМЛЕН С НАСТОЯЩИМИ ПРАВИЛАМИ.

«1» августа 2026 год

Брындина П.С.