

## **ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Работа Бирюлевского ветеринарного центра ООО «Хакс+», далее (БВЦ), осуществляется на основе Устава предприятия, данных Правил, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
- 1.2. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте БВЦ.
- 1.3. Прием в ветеринарном центре осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.
- 1.4. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в БВЦ 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.
- 1.5. Эвтаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, после письменного волеизъявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии.
- 1.6. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется главным врачом БВЦ.
- 1.7. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.

### **2. Правила поведения в клинике**

- 2.1. Посетители БВЦ обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
- 2.2. 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.
- 2.3. Фиксация животного.
- 2.3.1. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем.**
- 2.3.2. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.**
- 2.3.3. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных.**
- 2.3.4. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу 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 случае невыполнения владельцем животного предписанных назначений, а так же несоблюдения режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а администрация БВЦ вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
- 2.5. БВЦ 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.

### **3. Правила оказания услуг**

#### **3.1. Виды приема**

##### **3.1.1. В порядке общей очереди**

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

### 3.1.2. По записи

Прием по записи осуществляют врачи – терапевты, врачи – специалисты (дерматолог, невролог, кардиолог, специалист по экзотическим животным), согласно расписанию. Запись на прием осуществляет врач, администратор.

### 3.1.3. Экстренный прием

Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и информируют об экстренном животном соответствующего врача. В дальнейшем степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.

### 3.1.4. Прием вне очереди

Старший врач смены по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние клиента, беременность, преклонный возраст клиента).

### 3.1.5. Первичный прием

- Первичный прием включает осмотр животного врачом, физикальное 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.
- 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 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 животного. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным животным оказывается симптоматическое лечение.

3.3. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в БВЦ, животное может быть направлено в другую клинику.

3.4. Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает врач или администратор. Животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или администратор, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком БВЦ.

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: \_\_\_\_\_