

# **Правила обслуживания клиентов ветеринарной клиники ZooMarkt.**

## **1. Общие положения**

- 1.1. Работа клиники осуществляется на основании внутренних правил, 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 оплачиваются согласно прейскуранту ветклиники.
- 1.3. Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в клинику с животным, обслуживаются только в сопровождении совершеннолетних сопровождающих. 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 экстренная первая **помощь** без согласования. Все дальнейшие манипуляции проводятся только после получения согласия совершеннолетнего владельца животного.
- 1.6. Эутаназия животных проводится после письменного заявления владельца. Врач вправе отказать в проведении эутаназии.
- 1.7. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение двух рабочих дней по письменному заявлению владельца и заверяется главным врачом. Выдается владельцу после оплаты. Цена услуги указана в прайсе ветклиники.
- 1.8. Фото и видеосъемка, а так же аудиозапись на территории клиники проводится только по предварительному согласованию с администрацией.

## **2. Правила поведения в клинике**

- 2.1. Посетители клиники 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 клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи.
- 2.5. Клиника имеет право отказать в обслуживании клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества.
- 2.6. При проявлении агрессии или неуважения к персоналу клиники со стороны владельца, клиника оставляет за собой право обратиться в соответствующие органы правопорядка.  
**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
    - 3.1.2. По записи
- Записаться на прием к доктору можно по номеру телефона 8 495 139 09 02

### 3.1.3. Экстренный прием

Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Признаки экстренности состояния определяет ветеринарный врач

### 3.1.4. Прием вне очереди

Ветеринарный врач смены может разрешить прием вне очереди любому клиенту на свое усмотрение

### 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. 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, которое не проводится в клинике «Zoomarkт», 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 ветврачем клиники. Время нахождения пациента в клинике может занимать неопределенное время в зависимости от необходимости пребывания животного на стационаре. Время пребывания согласовывается с владельцем животного и оплачивается по прейскуранту ветцентра

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, очередной прием может останавливаться на любое требуемое время.

С Правилами ознакомлен(а):

Владелец Пациента

(Ф.И.О.) \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_