Правила посещения ветеринарной клиники

Работа клиники осуществляется на основе ветеринарного законодательства РФ, Закона о защите прав потребителей, законодательных актов РФ и ее субъектов, данных Правил посещения ветеринарной клиники.

1. Обслуживание владельцев животных происходит после заключения договора на оказание услуг согласно ст 779 ГК РФ. Для заключения договора при себе необходимо иметь личный паспорт.

2. Все ветеринарные услуги платные. Цену услуг, тарифы Вы можете найти в утвержденном Прейскуранте клиники в сети Интернет, информационном стенде либо уточнить у администратора.

3. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены.

4. В случае поступления экстренного больного, он принимается вне очереди в любой день и время 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 требуемое время.

5. Несовершеннолетним лицам, приведшим животных, могут отказать в обслуживании на основании норм Гражданского кодекса РФ. Несовершеннолетние лица в возрасте от 14 до 18 лет совершают сделки с письменного согласия своего законного представителя.

6. Клиника 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), а также клиентам в нетрезвом виде и клиентам, проявляющим неуважение к персоналу клиники. При необходимости вызывается охрана.

7. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

8. Посетителям клиники запрещается:

- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Клиники;

- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Клиники;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

- изымать документы со стендов и из информационных папок;

- размещать объявления без разрешения администрации;

- производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в Клинике в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях Клиники в грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи.

9. С целью соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в условиях стационара (тем более - хирургического), особенно в осенне-зимний период, при обращении за консультациями, а также для посещения пациентов рекомендуется при себе иметь сменную обувь или бахилы. Администрация ветеринарной клиники организовывает бесплатное обеспечение посетителей (клиентов) бахилами, для чего при входе стоит установлен диспенсер с бахилами.

10. 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) в клетках или контейнерах. Владельцы перед входом в процедурный кабинет должны надевать бахилы.

11. 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. В случае если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу седировать животное. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в помощи оказании услуг владельцу данного животного.

12. 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.

13. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать 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 клинике «Центр Ветеринарной Диагностики», животное может быть направлено в другую клинику.

14. 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.

15. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты, и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

16. 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.

17. Выписка из истории болезни готовятся в течение пяти дней, и заверяется главным врачом клиники или лечащим врачом.

18. Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. Многие процедуры могут осуществляться врачами клиники без владельца.

19. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена. В клинике ведется видеонаблюдение. Эта мера призвана помочь в разрешении спорных ситуаций.

20. Фото- и видеосъемка пациента допускаются только с письменного согласия его владельца.

21. Перед визитом в клинику животное не следует кормить в течении 10-12 часов, так как возможно понадобится взять у Вашего питомца анализы крови или провести УЗ-диагностику.

22. Перед первым приемом необходимо оформить договор и амбулаторную карту животного. Если Вы хотите попасть к определенному врачу, обязательно сообщите об этом.

23. Администратор ветеринарной клиники не может повлиять на скорость приема, поэтому бесполезно высказывать ему претензии, срывать на нем свое раздражение. Весь персонал прикладывает максимум усилий, чтобы оказать всем пациентам помощь быстро, но не в ущерб качеству.

24. При сомнениях в профессионализме наших врачей, сразу откажитесь от приема. Попросите посмотреть животное другого специалиста или обратитесь в другое лечебное учреждение. Если, несмотря на все усилия, животному не становится лучше, сообщите об этом лечащему врачу. Возможно, животное необходимо показать узкому специалисту. Не всегда можно поставить окончательный диагноз на первичном приеме. И не все болезни быстро поддаются лечению.

25. Внимательно слушайте то, что говорят Вам врачи, задавайте все интересующие Вас вопросы.

26. Настоятельная просьба не беспокоить администраторов и хирургов чересчур частыми визитами и звонками с вопросами — как скоро прооперируют мое животное, сколько осталось до конца операции, как проходит операция и т.п. Всю информацию Вам предоставляют после осмотра. После операции врач звонит хозяину животного и сообщает всю необходимую информацию. Вы можете попросить, чтобы Вам позвонили и перед операцией. Однако отвлекать хирургов во время работы нельзя. Так что просим отнестись с пониманием.

27. Все врачи клиники действуют в интересах своих пациентов. Это важная информация. И она означает, что врач порекомендует те исследования и процедуры, которые позволят наиболее точно поставить диагноз, быстрее приведут к выздоровлению, а в случае неизлечимого заболевания позволят сохранить качество жизни животного. Поскольку осуществлять эти назначения нужно владельцам, то окончательное решение за ними. Если рекомендации врача непосильны Вам по материальным или иным соображениям, сообщите об этом врачу. Возможно, в диалоге Вы найдете другой путь решения проблемы. Однако врач имеет право отказаться от лечения животного, если владелец не готов выполнять назначения.

28. В конфликтной ситуации клиент имеет право обратиться к администрации Клиники с устным или письменным обращением любым удобным для него способом (личное очное обращение, почтовое отправление).