**ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

1. Общие положения

1.1. Работа клиники 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 Первичный прием животных осуществляется после заключения договора на оказании услуг. Помещение животного в стационар или для проведения анестезии и/или операции требуется подписание доп.соглашения с лицом, на которое оформлен договор.

1.3. Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его владельцем и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного. Поскольку документально права собственности на животное установить невозможно, мы априори считаем владельцем того человека, который привел на прием животное. Если законный владелец не нашел времени лично пообщаться с врачом, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку, который был в клинике с животным и принимал решения.

1.4. Владелец животного, обязан предоставить все необходимые данные для заключения настоящего договора обслуживания в клинике. Если такой возможности нет, то владелец животного обязан заполнить недостающие данные при повторном визите в клинику.

1.5. Все ветеринарные услуги, расходные материалы и препараты платные. Цена услуг указана в прейскуранте клиники.

1.6. Максимальная отсрочка оплаты услуг возможна на 3 суток. Не оплаченные препараты владельцам не выдаются, лабораторная диагностика возможна только после полной оплаты.

1.7. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы клиники, составленному на месяц.

1.8. Несовершеннолетнему гражданину, обратившемуся в клинику с животным для проведения первичного приема, в услуге будет отказано. На повторном приеме, обслуживание возможно только по предоплате и после согласования услуг с совершеннолетним владельцем по телефону. В противном случае несовершеннолетнему гражданину может быть отказано в оказании услуг.

1.9. Выписка из истории болезни пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению владельца и заверяется руководителем отделения или главным врачом.

1.10. Фото и видеосъемка на территории клиники запрещена.

**2. Правила поведения в клинике**

2.1. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.

2.2. Владельцы должны обеспечить безопасность и 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. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного на приеме и стороннего животного в зале ожидания.

2.4. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. Фиксация животного для осмотра врачом и для проведения рентгенологических исследований производится владельцем.

2.5. Фиксация животного персоналом Клиники Фиксация животного для выполнения рентгенологических исследований персоналом клиники, выполняется по договоренности с персоналом клиники и оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту.

2.6. Клиника имеет право отказать в приеме:

2.6.1. 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;

2.6.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

2.6.3. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить.

2.6.4 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.

2.6.5. Если Владельцем животного является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

2.6.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его Владельца от проведения седации. Фиксация агрессивного животного проводится медикаментозным способом (седация, наркоз), которые оплачиваются отдельно по прейскуранту Клиники.

2.6.7. При предоставлении Клинике Владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.

2.6.8. При наличии у животного укусов и отсутствии документально подтвержденной вакцинации против бешенства. Данные пациенты, в соответствии с действующим ветеринарным законодательством РФ, направляются в государственную ветеринарную клинику;

2.6.9. Невыполнения Клиентом предписаний и требований врача, а также невыполнения других пунктов «Правил обслуживания» без возврата Клиенту оплаченной суммы;

2.6.10 При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению Клиники.

**3. Правила оказания услуг**

3.1. Прием врачами клиники осуществляется в порядке очереди к специалистам: терапевту, хирургу, а также на сдачу анализов крови по направлению из других клиник (у клиента должен быть четкий перечень всех необходимых анализов и условия взятия анализов).

3.2. Прием по предварительной записи осуществляют врачи узкой специализации: дерматолог, онколог, кардиолог. Также ведется прием на плановые операции. Запись на прием осуществляет

Администратор в клинике или по телефону.

3.3. Без очереди и без записи принимаются пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Первые признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют работники регистратуры и дежурный врач. 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)

3.4. 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.

3.5. При первичном обращении в клинику врачом проводятся: осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца животного.

3.6. При повторном обращении к врачу по текущему заболеванию производятся: осмотр, корректировка лечения, уточнения диагноза.

3.7. При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

3.8. 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.

3.9. Все предписанные назначения желательно выполнять в клинике. Персонал клиники не несет ответственности за результат лечения, если назначения выполнялись владельцем дома без контроля врача, а также при несоблюдении режима лечения. Многие процедуры могут осуществляться врачами в стационарных условиях клиники без присутствия владельца.

3.10. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «ИП Лебедева М.О.», животное может быть направлено в другую клинику.

В клинике не осуществляется прием безнадзорных животных, поскольку установление порядка отлова и содержания безнадзорных животных относится к мерам по предупреждению эпидемий, а так же по предупреждению и ликвидации болезней животных, их лечению, защите населения от болезней, общих для человека и животных. Указанные полномочия относятся к компетенции органов государственной власти субъекта Российской Федерации.

**4. Ультразвуковая диагностика и рентгенологическое исследование.**

4.1. При исследовании органов брюшной полости, необходима 12-часовая голодная диета и нейтрализация газообразования в кишечнике препаратом «Эспумизан», в дозе, предписанной врачом.

4.2. Исследовать органы мочевыделительной системы желательно на наполненный мочевой пузырь.

4.4. В кабинет рентгенологического исследования допускаются только лица, достигшие 18-летнего возраста. Беременные женщины в кабинет рентгенологического исследования не допускаются.

4.5. В случае, владелец по каким-либо причинам не может осуществить

фиксацию животного, то фиксация осуществляется персоналом Клиники за

дополнительную плату (по утвержденным расценкам).

4.6.Фиксация животного для осмотра врачом, проведения УЗИ и рентгена всегда

производится двумя владельцами.

4.7 Проведение ряда диагностических исследований (биопсия, рентгенография тазобедренных, локтевых и плечевых суставов; позвоночника) осуществляется только под седацией (наркозом).

4.8. Рентгенография тазобедренных суставов проводится только под седацией (наркозом).

**5. Лабораторная диагностика.**

5.1. Лабораторная диагностика проводится только после полной оплаты стоимости данных услуг.

5.2. Анализ мочи и кала берется только во время работы лаборатории. С момента забора мочи и кала, должно пройти не более 2-х часов.

5.3. Количество мочи для анализа должно быть не менее 3мл, меньшее количество не принимается в связи с искажением результата.

5.4. Анализ кала принимается строго в стеклянной или пластмассовой посуде без наполнителя-туалета.

5.5. Влагалищные мазки на овуляцию берутся только врачом-лаборантом в рабочее время лаборатории.

5.6. Все анализы готовятся в течение 1-5 суток.

5.7. Все результаты анализов владельцы получают у лечащего врача.

5.8. Биохимическое исследование крови проводится на предварительную 12-часовую голодную диету.

**6. Хирургическое вмешательство и анестезия**

6.1. Животные перед операцией должны быть подготовлены согласно рекомендациям, которые были даны лечащим врачом.

6.2. Перед любым оперативным вмешательством необходимо:

6.2.1. обследование по согласованию с лечащим врачом.

6.2.2. провести кардиологическое обследование (ЭКГ - собакам, ЭхоКГ - кошкам), если животному более 2-х лет, владелец вправе отказаться в письменном виде от обследования.

6.2.3. обеспечить животному голодную диету в течение 12 часов перед операцией.

6.3. Плановые операции осуществляются в клинике с 12 до 17 часов.

6.4. Все пациенты, записанные на плановые операции, поступают в клинику с 10 до 12 часов

В данное время хирург и анестезиолог проводят предоперационный осмотр пациента, информируют владельца пациента о сути, цели, возможных осложнениях, стоимости планируемой процедуры, оформляют Информированное согласие.

6.5.О предварительной (максимальная, минимальная цена) общей

стоимости владельца на приеме информирует лечащий врач на стадии предварительных исследований, что фиксируется в доп договоре.

6.6. Все плановые хирургические вмешательства, конечная стоимость которых известна заранее, должны быть предоплачены. На процедуры, конечная стоимость которых неизвестна, устанавливается верхняя граница стоимости и объем обязательной предоплаты, которые фиксируются в Информированном согласии. Верхняя граница оговоренной стоимости процедуры не может быть изменена персоналом клиники в большую сторону без предварительного согласования с владельцем пациента.

6.7. Операционная бригада (хирург, анестезиолог, операционная сестра) устанавливают очередность операций, основываясь на медицинских критериях, в интересах всех пациентов, в том числе поступивших на экстренные и внеплановые операции. Пациенты оперируются в течение операционного дня в определенном порядке, при этом часть пациентов могут быть прооперированы вечером, около 17 часов.

6.8. Пациенты, которые вышли из состояния наркозного сна, имеющие полностью стабильное общее состояние и не нуждающиеся в постоянном наблюдении персонала клиники и обезболивании, могут быть выписаны в день операции.

6.9. Пациенты, чье состояние требует профессионального наблюдения и/или лечебных мероприятий, и/или не полностью пробудившиеся от наркозного сна, должны быть оставлены в клинике до полного пробуждения.

6.10. Выписка пациента осуществляется во время, согласованное с владельцем пациента.

Нахождение владельца пациента в операционном блоке и стационаре во время операционного дня запрещено.

**7. Отделение интенсивной терапии**

7.1. Для оформления животного на лечение в стационарном отделении ветеринарной клиники "ЮНИВЕТ" Заказчик знакомится и подписывает доп.соглашение на стационар.

7.2. Заказчик оплачивает услуги по составленной калькуляции, которая включает в себя:предполагаемое количество дней нахождения в стационаре, стоимость содержания и лечения, стоимость препаратов, инструментальную и лабораторную диагностику на период нахождения в отделении, в соответствии с прейскурантом ветеринарной клиники "ЮНИВЕТ".

7.3. Обслуживание в стационарном отделении осуществляется по предоплате услуг за срок указанный в доп.соглашении на стационарное лечение. Возможна отсрочка внесения предоплаты первые 2-е суток с момента подписания доп.соглашения.

7.4. Владелец животного берет на себя обязательства по своевременному уточнению финансового баланса стационарного пациента. Информацию можно получить по телефону 8(495) 118-60-20 ежедневно с 10:00 до 19:00.

7.5. Стоимость лечения животного может меняться состояния больного и коррекции назначений, о чем сотрудники ветеринарной клиники информируют на приеме при встрече с Владельцем или по телефонам, указанным в доп.соглашении пациента (при наличии технической возможности), а также вносят соответствующую информацию в историю болезни и квитанцию.

7.6. Окончательная оплата за нахождение животного в стационаре проводится в день выписки животного из стационара. Если лечение животного оплачено не полностью, оно остается в стационаре до полной оплаты с учетом дополнительного времени нахождения животного в стационаре.

7.7. Владелец животного, которому назначены препараты, отсутствующие в арсенале ветеринарной клиники "Юнивет" обязуется самостоятельно приобрести и предоставить необходимые препараты. Доставка и стоимость таких медикаментов не снижает стоимость стационарного содержания и лечения.

7.8. Забрать стационарного пациента и производить окончательные финансовые расчёты имеет право только хозяин или доверенное лицо с кем заключено информированное согласие.

7.9. В стационаре нередко возникают экстренные ситуации, связанные с изменением состояния одного из пациентов или с поступлением нового больного, в эти периоды врач не сможет поговорить с посетителями. Поэтому лучше, чтобы, навещая своего питомца, вы располагали дополнительным временем.

7.10. При невозможности длительного общения ветеринарного врача стационарного отделения с посетителями доктор вправе прекратить разговор на любом этапе.

7.11. При полном израсходовании денежных средств и отсутствии технической возможности связаться с владельцем в течение 7 дней продолжается лечение. Если владелец не оплачивает возникший долг и не забирает животное, права на распоряжение животным; автоматически переходят ветеринарной клинике "Юнивет", (т.е. передача в приют, эвтаназия и т.д.). Возникший долг владелец обязан оплатить.

7.12. Стоимость лечения стационарного больного может изменяться в зависимости от изменения состояния больного и коррекции назначений, о чем сотрудники ветеринарной клиники информируют и согласуют устно в тот же день по телефонам, указанным в истории болезни пациента (при наличии технической возможности).

7.13. Возврат невостребованных денежных средств осуществляются ежедневно по предварительной договоренности с администратором. Владелец вправе получить под роспись копии всех квитанций на взнос за стационарное лечение.

7.14. Часы ПРИЕМА\ВЫПИСКИ, ПОСЕЩЕНИЯ стационарных больных ежедневно с 19:00 до 21:00, не более 30 минут в день.

7.15. Нахождение посетителя в стационарном отделении разрешено только в присутствии сотрудника ветеринарной клиники "Юнивет".

7.16. Пациент неинфекционного стационарного отделения, у которого обнаружены признаки инфекционного заболевания, подлежит незамедлительной принудительной выписке или переводу в филиал, имеющий отделение для подозрительных по инфекционным заболеваниям животных.

7.17. Забрать стационарного пациента и производить окончательные финансовые расчёты имеет право только хозяин или доверенное лицо с кем заключено информированное согласие.

**8. Эвтаназия и кремация.**

8.1. Эутаназия животных проводится исключительно по медицинским показаниям, и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.

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

8.3. Перед эвтаназией владелец животного обязан подписать Заявление на эвтаназию.

8.4. При гибели Пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Владельцем), которая оплачивается согласно Прейскуранта.

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

Согласие с настоящими Правилами обслуживания посетителей владелец подтверждает собственноручной подписью в договоре на оказание ветеринарных услуг, который заключается при первичном обращении в клинику.