

УТВЕРЖДАЮ
ИП Мусаев М.Ф.

М.П.

31.05.2022 г.



ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- Ветеринарный кабинет** - Индивидуальный предприниматель Мусаев Марат Фаткуллович
- Владелец Пациента** - клиент Веткабинета, обращающийся за ветеринарными услугами
- Пациент** - животное Владельца Пациента, с которым он обращается за ветеринарными услугами
- Ветеринарные услуги** - диагностические, лечебные, профилактические, консультативные и иные ветеринарные мероприятия, оказываемые Веткабинетом в соответствии с Договором оферты на оказание ветеринарных услуг и настоящими Правилами Оказания ветеринарных услуг (Приложение № 1 к Договору-оферте на оказание ветеринарных услуг).

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Работа Ветеринарного кабинета (далее по тексту - Веткабинет) осуществляется на основании Устава, данных Правил, Федерального закона «О ветеринарии», Правил оказания платных ветеринарных услуг, Федерального закона «О защите прав потребителя» и других законодательных актов Российской Федерации и Оренбургской области.

1.2. Оказание ветеринарных услуг регламентируется также Договором-офертой на оказание ветеринарных услуг, заключенным путем присоединения к нему Владельца пациента путём обращения в Ветеринарный кабинет за оказанием ветеринарных услуг или оплаты за оказанные ветеринарные услуги.

1.3. Настоящие Правила оказания ветеринарных услуг и Договор-оферта размещены на информационном стенде в холле Веткабинета и на официальном сайте Ветеринарного кабинета в сети «Интернет» по адресу <https://веткабинет56.рф>

1.4. Веткабинет оставляет за собой право на внесение изменений в Договор-оферты и настоящие Правила в одностороннем порядке. Веткабинет обязан разместить изменения, вносимые в Правила и Договор-оферту на своем сайте и информационном стенде в холле Веткабинета не позднее, чем за 5 дней до вступления их в силу.

1.5. Согласие с настоящими Правилами Владелец пациента подтверждает при заключении Договора-оферты, обращаясь в Веткабинет за услугами и/или оплачивая их.

1.6. Прием в Веткабинете осуществляется согласно внутреннему трудовому распорядку, установленному администрацией.

2. ПРАВИЛА ПРИЕМА И ПРОХОЖДЕНИЯ ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОМ

2.1. Время приёма Пациента не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра Владелец пациента должен располагать достаточным запасом времени.

2.2. Пациенты принимаются в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. Пациенты, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой жизни. Степень экстренности определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором или руководством Веткабинета.

2.2.2. Пациенты, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

2.2.3. Пациенты, пришедшие по живой очереди.

2.3. При поступлении Пациентов, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях, может быть задействован весь персонал Веткабинета, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. Посетители Веткабинета обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом и с уважением относиться к окружающим.

2.5. Во избежание травматизации животных и окружающих Владелец пациента обязан соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород - в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) - в клетках или контейнерах.

2.6. Прием Пациента врачом включает сбор анамнеза, физикальное обследование, консультацию по состоянию животного, постановку предварительного диагноза, прогноз, назначение лечения и, при необходимости, дополнительного обследования. Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по Прейскуранту.

2.7. При посещении Веткабинета по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

2.8. Фиксация животного для осмотра врачом производится Владелльцем пациента. Персонал Веткабинета не несет ответственности за травмы, полученные Владелльцем пациента от собственного животного. Фиксация животного персоналом Веткабинета оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту.

2.9. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Также могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения. 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.

2.10. В случае необходимости оказания ветеринарных услуг, стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных и иных манипуляций Веткабинет оформляет, а Владелец пациента подписывает Информированное согласие.

2.11. Эвтаназия и утилизация.

2.11.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача Национальной ветеринарной палаты.

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

2.11.3. Перед эвтаназией Владелец пациента обязан подписать Заявление на эвтаназию.

2.11.4. При гибели Пациента возможно оказание услуги по утилизации (кремации) (при согласовании с Владелльцем пациента), которая оплачивается согласно Прайс-листу.

2.11.5. При отказе от кремации Владелец пациента должен подписать Информированный отказ от утилизации.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН:

3.1. Веткабинет обязуется:

3.1.1. Проинформировать Владелльца пациента о режиме работы Веткабинета, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.

3.1.2. Предоставить Владелльцу Пациента информацию о состоянии Пациента, о сути заболевания, прогнозе и методах, сроках лечения, в т.ч. и альтернативных, рисках и возможных осложнениях.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения Пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом и лечебно-диагностическим планом.

3.1.4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту и делать все необходимое для его комфортного пребывания в Веткабинете.

3.2. Владелец пациента обязуется:

3.2.1. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья Пациента, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза и дальнейшего лечения животного.

3.2.2. Подготовить Пациента перед операцией или диагностической процедурой или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Веткабинета.

3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов Веткабинета о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Веткабинета и его посетителей, соблюдая все необходимые рекомендации персонала.

3.2.5. Обеспечить соответствующее содержание и кормление Пациента согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

4.1. Ответственность Веткабинета

4.1.1 Веткабинет несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг.

4.1.2 Веткабинет не несет ответственность за достижение или не достижение желаемых результатов от лечения и проведения процедур, поскольку, учитывая биологическую индивидуальность каждого организма, не существует возможности дать полную гарантию, что назначенное, либо проведенное лечение или манипуляция приведет к тому результату, который от них ожидается. Всегда существует риск и возможность ранних и поздних осложнений послеоперационного периода, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи Веткабинета ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

4.1.3 Веткабинет не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения Владельцем Пациента рекомендаций врача, а также совершения Владельцем Пациента действий, угрожающих здоровью Пациента.

4.1.4 Веткабинет не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами).

4.1.5 Рентгенограммы, выписки из истории болезни, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки по предварительному письменному запросу Владельца.

4.1.6 Выписка из истории болезни готовится в течение пяти рабочих дней и заверяется главным врачом Веткабинета.

4.1.7 Письменные претензии Веткабинет обязан рассмотреть в 30-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию по желанию Владельца направляется ему почтой, либо выдается на руки Владельцу в Веткабинете под подпись о вручении, а также может быть направлен в виде скан-копии на адрес электронный почты, указанный в претензии.

4.1.8 В случае неявки Владельца в дату окончания срока нахождения животного в стационаре Веткабинета или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и невыхода Владельца на связь по контактам, указанным в Договоре на оказание ветеринарных услуг и Информированном согласии, в течение трех дней, Владелец считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае, Веткабинет вправе считать животное бесхозным и распорядиться им на свое усмотрение, в том числе передать в приют, либо распорядиться иным способом.

4.2 Ответственность Владельца:

4.2.1 Владелец животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне. Об отказе от лечения, проведении лечебных или диагностических манипуляций (процедур) Владелец оповещает Веткабинет в письменной форме путем подписания Информированного отказа от лечения (проведения манипуляций или процедур) и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

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

4.2.3 Возместить ущерб, причиненный Пациентом или Владельцем Пациента имуществу Веткабинета, а также имуществу ее сотрудников и посетителей и их здоровью.

5. ВЕТКАБИНЕТ ИМЕЕТ ПРАВО ОТКАЗАТЬ В ПРИЕМЕ:

5.1. При отказе Владельца Пациента подписать Информированное согласие на оказание платных ветеринарных услуг, ветеринарное (оперативное, хирургическое) вмешательство, лечение, диагностические исследования (мероприятия) лечебно-профилактического назначения и других востребованных мероприятий.

5.2. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

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

5.4. При нахождении Владельца животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу Веткабинета и его посетителям и нарушающего общественный порядок.

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