

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ КЛИНИКИ «БЕЛЫЙ КЛЫК»

Редакция от 07.12.2022 года

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Мы разработали эти Правила, чтобы наши Клиенты могли легко найти всю основную информацию об услугах.

1.2. Правила разработаны в соответствии со стандартами Ассоциации «Саморегулируемая организация «Национальная Ветеринарная Палата», членом которой является Клиника.

При оказании услуг мы также опираемся на принципы доказательной медицины, общепринятые стандарты и методики оказания ветеринарной помощи, а также на этические нормы и требования законодательства.

1.3. Ниже описаны следующие важные моменты взаимодействия с Клиентами:

- Условия обслуживания
- Порядок приема
- Исследование биоматериала животных
- Стационарное лечение
- Проведение лечебных манипуляций (операций)
- Порядок рассмотрения обращений

1.4. Правила являются приложением к Договору между Клиникой и Клиентом.

Правила обязательны как для Клиники, так и для Клиента, и применяются во всех случаях.

Клиент, подписавший Договор, считается принявшим Правила в полном объеме.

Просим относиться к соблюдению Правил серьезно. Несоблюдение Правил может привести к причинению вреда животному.

1.5. Актуальную редакцию Правил в любое время можно найти на сайте Клиники по адресу: <http://www.bkvet.ru>.

Клиника вправе в любое время самостоятельно вносить изменения в Правила.

1.6. В своей деятельности мы руководствуемся:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 14 мая 1993 года № 4979-1 «О ветеринарии»;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Правилами оказания платных ветеринарных услуг (утверждены Постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 года № 898);
- Иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и ее субъектов.

1.7. Способы связи с Клиникой:

- Телефон – 8 (495) 927 00 77
- Форма обратной связи на сайте Клиники – <http://www.bkvet.ru>.
- Адрес электронной почты – vet@bkvet.ru.

1.8. Обращаем внимание, что звонки в Клинику могут записываться, а сообщения и письма сохраняться.

Мы ведем видеозапись на территории Клиники, в том числе при оказании некоторых Услуг.

Мы можем использовать видеозаписи для рассмотрения ваших обращений или разрешения конфликтных ситуаций.

Видеозаписи носят конфиденциальный характер и могут быть предоставлены только по законным запросам государственных органов.

2. УСЛОВИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. Клиентом Клиники может стать любой человек старше 18 лет.

При заключении Договора необходимо предъявить паспорт.

2.2. Если вы еще не достигли возраста 18 лет, то мы сможем оказать услуги только с согласия вашего законного представителя.

В экстренных ситуациях мы можем согласовать оказание услуг по телефону.

В критической ситуации, когда законный представитель недоступен, мы окажем первую необходимую помощь без согласования.

Любые дальнейшие услуги оказываются только с согласия законного представителя.

2.3. Мы оказываем какие-либо услуги только после подписания Клиентом Договора и других необходимых документов.

Это правило распространяется и на тяжелые случаи. Договор защищает наши общие интересы. В случае экстренной ситуации мы начинаем оказывать помощь незамедлительно, в то время пока Клиент занимается оформлением документов. Но без оформленного Договора объем помощи пациенту не может быть расширен.

2.4. Для достижения целей лечения необходимо соблюдать указания врачей Клиники.

Успешное лечение животного – плод совместных усилий Клиники и Клиента.

Если вы не будете соблюдать назначения врача, станете нарушать план лечения, режим питания или приема препаратов, иным образом пренебрегать нашими рекомендациями велика вероятность, что лечение не только не достигнет желаемого результата, но может, наоборот, повлечь осложнения для здоровья.

2.5. Мы ожидаем от каждого Клиента:

- предоставления полных и достоверных сведений о состоянии здоровья его животного;
- выполнения всех предписаний врача Клиники в рамках лечения животного;
- соблюдения регламента работы Клиники;
- соблюдения режим работы Клиники и выполнения разумных указаний сотрудников Клиники.

2.6. Клиент самостоятельно несет ответственность за достоверность всех документов и сведений, предоставленных Клинике.

2.7. основополагающим принципом взаимодействия Клиники и Клиента при оказании услуг является терапевтическое сотрудничество.

Терапевтическое сотрудничество — это взаимодействие между Клиентом и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного.

Врач в случае, если терапевтическое сотрудничество невозможно, имеет право отказаться от дальнейшего ведения пациента, предоставив Клиенту выбор другого врача в Клинике или в другом лечебном учреждении.

Невыполнение Клиентом назначений лечащего врача означает отказ от терапевтического сотрудничества.

Мы будем считать отказом от терапевтического сотрудничества несоблюдение регламента работы Клиники и невыполнение разумных указаний сотрудников.

2.8. При выборе методов диагностики и лечения врач Клиники 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.

2.9. В ходе лечения животных нередко возникает необходимость оказания услуг, связанных с риском для их здоровья. Врач Клиники всегда описывает возможные последствия выбора того или иного варианта действий в сложившейся ситуации.

В таких случаях Клиентам необходимо подписывать информированное согласие на оказание таких услуг или информированный отказ от них.

2.10. В отношении каждого животного ведется история болезни.

История болезни содержит исчерпывающую информацию о ходе лечения и оказанных услугах. В истории болезни отражаются все заболевания животного, диагнозы, приемы, проведенные манипуляции, назначенные препараты и иная информация, значимая для лечения. Доступ к Истории болезни есть только у Клиники.

Мы выдадим выписку из истории болезни по вашему запросу.

2.11. В случаях, когда Клиника не может оказать необходимые животному услуги, мы предлагаем направление животного в другую клинику.

Решение об обращении в другую клинику Клиент принимает самостоятельно.

2.12. Клиника не несёт ответственность за качество ветеринарных услуг в случае несоблюдения Клиентом рекомендаций врача, а также совершения Клиентом действий, угрожающих здоровью животного.

2.13. Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные третьими лицами.

Это правило распространяется и на случаи лечения животного в той организации, куда Клиника предложила направление.

2.14. В помещении Клиники недопустимы любые контакты между животными Клиентов.

До посещения Клиники примите соответствующие меры:

- собаки должны находиться на поводках и, по возможности, в намордниках;
- кошки - в сумках-переносках;
- иные животные - в клетках или контейнерах.

2.15. На территории Клиники запрещается фото и видеосъемка. Запрет обусловлен охраной интеллектуальной собственности Клиники, личной жизни и персональных данных наших сотрудников и Клиентов. Просим отнестись к этому с пониманием.

Материалы видеонаблюдения носят конфиденциальный характер и могут быть предоставлены только по законному запросу государственного органа.

2.16. Все наши услуги и товары являются платными.

Цены на услуги и товары указываются в прейскуранте Клиники.

С прейскурантом можно ознакомиться на нашем сайте или непосредственно в Клинике.

2.17. Каждый прием одного животного у одного врача Клиники является отдельной услугой.

Если вы в течение одного дня обращаетесь на прием к нескольким врачам Клиники, каждый прием оплачивается отдельно.

Манипуляции (операции, ветеринарные препараты, иные товары) не включаются в стоимость приема. Цены указаны в прейскуранте.

2.18. Многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой необходимость изменения тактики лечения и проведения дополнительных процедур (в том числе реанимационных).

Врач Клиники предупредит Клиента о необходимости оказания дополнительных услуг и об их примерной стоимости.

2.19. Услуги Клиники должны быть оплачены в любом случае независимо от возможных осложнений для здоровья животного после или во время их проведения.

2.20. Клиент вправе прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.

Ответственность за все возможные последствия прерывания курса лечения всегда лежит на Клиенте.

2.21. Клиент вправе отказаться от получения оплаченных, но не оказанных услуг, и вернуть ранее оплаченные денежные средства. Возврат производится за вычетом затрат Клиники, связанных с подготовкой к оказанию услуг.

2.22. Мы не возвращаем деньги за товары и оказанные услуги.
Исключение: случаи, когда услуги или товары были некачественными.

2.23. Возврат денежных средств осуществляется:

- Клиенту, при наличии документа, удостоверяющего личность Клиента;
- Если необходимо осуществить возврат Доверенному лицу, указанному в договоре, мы звоним основному Клиенту по телефону и информируем его об этом, запрашивая его согласие устно.

3. ПОРЯДОК ПРИЕМА

3.1. Мы принимаем животных в соответствии с графиком работы Клиники.

График размещен на сайте Клиники.

График работы филиалов Клиники может различаться. Уточняйте график до посещения.

График дополнительно размещается на табличке перед входом в Клинику (ее филиал).

3.2. На прием к врачу Клиники можно попасть следующими способами:

- общая очередь
- предварительная запись
- вне очереди

3.3. Прием в порядке общей очереди.

В порядке общей очереди ведут прием врачи Приемного отделения Клиники.

Мы сможем оказать вам услуги только после тех Клиентов, которые пришли раньше.

Клиника может изменить очередность приема в исключительных случаях.

3.4. Прием по предварительной записи.

Врачи – специалисты (терапевты, дерматологи, неврологи, кардиологи и т. д.) ведут прием только по записи.

Прием ведется по расписанию.

Узнать расписание нужного специалиста можно в регистратуре нужного филиала Клиники или по телефону 8 (495) 927-00-77.

Вы вправе выбрать любую дату приема с учетом расписания врача и его загруженности.

Записаться можно:

- в Клинике (у врача или администратора);
- по телефону: 8 (495) 927 00 77
- посредством формы на сайте: <https://bkvet.ru/appointment/>

Накануне согласованной даты приема наши специалисты свяжутся с Вами для подтверждения записи. Вам будет направлено до двух сообщений (sms или в мессенджере WhatsApp) с просьбой подтвердить запись. При получении такого уведомления просим Вас на него ответить.

Если до 19:00 накануне даты приема Вы ответите на наше сообщение и/или не подтвердите запись иным способом, наши сотрудники предпримут попытку связаться с Вами по телефону (не более 2 звонков).

Подтвердить запись самостоятельно Вы можете звонком по тел. +7(495)927-00-77, при помощи формы обратной связи на нашем сайте.

В случае, если Вы не подтвердили запись и связаться с Вами не удалось, мы будем вынуждены аннулировать (отменить) Вашу запись прием и пригласить другого Клиента из листа ожидания.

3.5. Прием вне очереди.

В исключительных случаях прием может вестись с нарушением очередности.

Без очереди и записи принимаются животные, требующие оказания экстренной помощи. Необходимость оказания экстренной помощи определяют работники регистратуры и объявляют о животном по громкоговорящей связи.

Главный врач может разрешить прием вне очереди любому Клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние клиента, беременность, преклонный возраст и т. д.).

3.6. Первичный прием.

Мы считаем первичным приемом:

- посещение врача Клиники одной специальности, связанное с лечением нового заболевания;
- посещение врача Клиники, связанное с лечением нового животного.

Если вы были на приеме у врача одной специальности, а потом обратились на прием к врачу другой специальности с тем же заболеванием, то такой прием тоже считается первичным.

Во время первичного приема врач:

- осматривает животное,
- проводит физикальное обследование,
- консультирует Клиента по состоянию животного,
- ставит предварительный диагноз,
- назначает необходимые диагностические тесты и процедуры,
- назначает лечение.

3.7. Повторный прием

Повторным считается второй и последующий прием у врача одной специальности, связанный с лечением одного и того же заболевания животного.

Если с момента предыдущего приема прошло более 30 (тридцати) дней, новый прием считается первичным.

3.8. Изменение даты приема

Клиент вправе изменить ранее согласованную дату приема, обратившись в Клинику по телефону или электронной почте не позднее, чем за сутки до согласованной даты приема.

Клиника вправе изменить согласованную дату приема и уведомить Клиента по телефону или электронной почте.

3.9. На приеме Клиент фиксирует животное для осмотра врачом.

Клиника не несет ответственности за травмы, полученные Клиентом от животного.

При наличии технической и фактической возможности наши сотрудники могут помочь зафиксировать вашего питомца при выполнении исследований, осмотра или взятии анализов. Это будет отдельной услугой и должно оплачиваться согласно прейскуранту.

В случае, если животное агрессивно и (или) потенциально опасно, мы предложим провести медикаментозную седацию (наркоз). Такая мера необходима для безопасности и вашего животного, и вас, и сотрудников Клиники. Без такой предосторожности мы не сможем оказать необходимые услуги.

4. ИССЛЕДОВАНИЕ БИОМАТЕРИАЛА ЖИВОТНЫХ

4.1. Мы берем биоматериал (кровь, слюна и т. п.) животного для проведения различных исследований (анализов).

4.2. Биоматериал берется у животного непосредственно в Клинике нашими специалистами.

Такие исследования проводятся в целях формирования наиболее полной клинической картины, постановки корректного диагноза и выбора правильного плана лечения.

Необходимость проведения исследования определяется врачом.

4.3. Биоматериал берется у животного непосредственно в Клинике нашими специалистами.

Клиника проводит контроль качества представленного материала, в целях надлежащего оказания услуг.

Контроль качества определяет соответствие биоматериала требованиям для проведения исследований.

Если биоматериал не проходит контроль качества, необходимо будет осуществить повторное взятие. Врач Клиники может проинструктировать вас по особенностям взятия для данного животного.

Если биоматериал пройдет контроль качества, мы проведем исследования и сообщим вам об их результатах.

4.4. Мы предоставим результаты исследований по факту готовности, отправляя их на почту Клиента.

Мы не выдаем результаты исследований третьим лицам.

Результаты исследований могут быть предоставлены государственным органам по их законным запросам.

4.5. Если Клиника не может провести исследование, мы направим вас в другую организацию.

Обращаем внимание, что Клиника не несет ответственности за качество услуг других организаций (в том числе по проведению исследований биоматериала).

4.6. Некоторые исследования, такие как:

- ПЦР;
- серологии;
- бактериологические и микологические посевы;
- генетические исследования;
- витамины и микроэлементы;
- иммуногистохимия

выполняются с помощью сторонних лабораторий.

Материал берется у нас в Клинике нашими специалистами.

Для каждого исследования есть свои требования (эту информацию можно получить через колл-центр у администраторов лаборатории). Обязательно проводятся оценка его качества и подготовительные работы перед транспортировкой.

Процесс работы с материалом:

- принятие образца
- контроль качества
- подготовка к транспортировке
- транспортировка образца с соблюдением всех необходимых условий
- получение результатов
- внесение результатов в ЭМК
- предоставление этих результатов владельцам (письмо на электронную почту)
- информирование лечащего врача о готовности исследования

Все эти этапы осуществляются и контролируются администраторами лаборатории.

5. СТАЦИОНАРНОЕ ЛЕЧЕНИЕ

5.1. Стационарное лечение в Клинике может осуществляться в следующих режимах:

- лечение в стационаре отделения хирургии (далее - стационар ХО)
- лечение в стационаре отделения реанимации и интенсивной терапии (далее - стационар ОРИТ)
- лечение в стационаре для стабильных пациентов (кошки и собаки) (далее - стационар)

Содержание в круглосуточном стационаре, дневном стационаре или стационаре отделения реанимации определяется, в первую очередь, состоянием животного и указаниями врача Клиники.

5.2. Стационарное лечение осуществляется на возмездной основе в соответствии с прейскурантом Клиники.

В стоимость стационарного лечения включены все стандартные манипуляции (инъекции, капельницы, уход, осмотры врача). Отдельно выставляются счета на инструментальные исследования (рентген, УЗИ, эндоскопия и т. п.), анестезию, хирургические операции, расходные материалы и препараты, лабораторные исследования.

При подписании информированного согласия на стационарное лечение вы соглашаетесь с предварительной стоимостью стационарного лечения. Окончательная стоимость определяется при выписке из стационара по итогам всех проведенных процедур.

5.3. В период стационарного лечения Клиника обеспечивает кормление животного теми высококачественными кормами, которые имеются в нашем распоряжении.

Оплата кормов осуществляется отдельно.

Если у вашего животного есть пищевая аллергия, и (или) оно нуждается в особой диете, то вам нужно будет сообщить о таких обстоятельствах и самостоятельно обеспечить доставку необходимых продуктов в Клинику в требуемом количестве.

5.4. Для установки катетеров и проведения диагностических процедур в рамках стационарного лечения требуется бритье шерсти. Также бритье шерсти может осуществляться в гигиенических целях.

5.5. В случае обнаружении эктопаразитов у вашего питомца мы можем провести обработку для профилактики заражения других животных.

5.6. Мы не принимаем в стационар подстилки, миски и прочие предметы ухода за вашим животным. В исключительных случаях и лишь при отсутствии такого предмета ухода в Клинике, врач может согласовать его принятие в стационар.

5.7. Клиника оставляет за собой право отказать в госпитализации Пациенту в любой момент в следующих случаях:

- наличие у Пациента признаков контагиозных (заразных) инфекционных заболеваний;
- наличие у пациента высокой вероятности наличия опасных антропозоонозных заболеваний даже без явной клинической симптоматики;
- наличие любых противопоказаний к предполагаемому лечению, либо заведомо известной невозможности достичь предполагаемых результатов лечения;
- наличие предшествующих задолженностей за лечение Пациента, несвоевременная оплата или отказ от оплаты лечения;
- предоставления Владелльцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья Пациента;
- агрессивное поведение Владельца Пациента (агрессивное поведение - оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала Клиники или посетителей Клиники);
- невозможность оказания услуг ввиду агрессивного поведения Пациента и при отсутствии возможности введения успокаивающего препарата Пациенту;
- при наличии других оснований на усмотрение Клиники, не противоречащих законам РФ;
- при отсутствии свободных мест в стационаре.

5.8. Мы информируем Клиента о состоянии животного, проводимом лечении и стоимости услуг посредством телефонной связи, через мобильное приложение Whatsapp и по адресу электронной почты.

Мы предоставляем информацию о лечении животного только Клиенту и доверенным лицам, указанным в карте животного. Согласие на дополнительные процедуры, лечение или эвтаназию должно быть одобрено владельцем или доверенным лицом, указанным в карте.

5.9. Лечение в дневном стационаре.

5.9.1. Мы можем принять в стационар только тех животных, которые:

- готовятся к операции (иному вмешательству в организм);
- восстанавливаются после амбулаторной хирургии;
- требуют наблюдения в период диагностики;
- получают внутривенное лечение в виде капельниц длительностью до 6–12 часов;
- готовятся или прошли диагностические процедуры (МРТ, эндоскопия, взятие пункций и другие виды амбулаторных процедур)

5.9.2. В дневной стационар помещаются животные только в состоянии от удовлетворительного до тяжелого, не требующие постоянного отслеживания сердечной деятельности (кардиомониторинга).

Если ваше животное не подпадает под указанные критерии, мы поместим его в стационар ОРИТ. Мы также можем поместить животное в стационар ОРИТ по решению анестезиолога или лечащего врача.

5.9.3. В период стационарного лечения в отношении животного могут проводиться лабораторные и диагностические исследования, заранее согласованные с Клиентом в ходе приема или телефонного звонка.

При необходимости может быть использована седация (наркоз).

Необходимость и частоту проведения исследований определяет лечащий или дежурный врач.

При возникновении необходимости проведения дополнительных исследований, мы согласуем их с Клиентом.

5.9.4. Время и возможность посещения животного в стационаре возможно только по предварительному согласованию с врачом.

Это позволит нам предусмотреть для Клиента возможность общения с врачом так, чтобы не нарушать порядок работы Клиники не мешать выполнению процедур в отношении других животных.

5.9.5. Клиент может узнать о состоянии животного по номеру мобильного телефона, который указан в приложении к информированному согласию на лечение в стационаре.

Вам необходимо будет назвать кличку животного (как в карте) и номер истории болезни.

В целях вашей идентификации мы можем также попросить вас назвать свои паспортные данные.

Просим вас:

- не звонить по этому номеру, если ваш питомец уже выписан из стационара;
- не звонить в интервалах с 8.00 до 10.00 и с 20.00 до 22.00. В это время происходит передача смены и осмотр пациентов заступившим на дежурство врачом;
- отнестись с пониманием к тому, что дежурный или лечащий врач может быть занят с пациентами стационара или на приеме. Врач обязательно перезвонит вам, как только освободится.

5.10. Лечение в круглосуточном стационаре

5.10.1. Здесь наблюдаются и получают лечение те животные, которые:

- получают лечение после неамбулаторной хирургии;
- получают лечение внутренних незаразных заболеваний, в том числе продленное хирургическое лечение;
- требуют наблюдения и лечения после выписки из стационара реанимации в случае, если окончательная выписка на домашнее лечение может быть опасна для пациента.

5.10.2. В круглосуточный стационар помещаются животные только в состоянии от удовлетворительного до тяжелого, не требующие постоянного отслеживания сердечной деятельности (кардиомониторинга).

Если ваше животное не подпадает под указанные критерии, мы поместим его в стационар ОРИТ. Мы также можем поместить животное в стационар ОРИТ по решению анестезиолога или лечащего врача.

5.10.3 В период стационарного лечения в отношении животного могут проводиться лабораторные и диагностические исследования, заранее согласованные с Клиентом в ходе приема или телефонного звонка.

При необходимости может быть использована седация (наркоз).

Необходимость и частоту проведения исследований определяет лечащий или дежурный врач.

При возникновении необходимости проведения дополнительных исследований, мы согласуем их с Клиентом.

5.10.4 Время и возможность посещения животного в стационаре возможно только по предварительному согласованию с врачом.

Это позволит нам предусмотреть для Клиента возможность общения с врачом так, чтобы не нарушать порядок работы Клиники, не мешать выполнению процедур в отношении других животных.

5.10.5 Клиент может узнать о состоянии животного по номеру мобильного телефона, который указан в приложении к информированному согласию на лечение в стационаре.

Вам необходимо будет назвать кличку животного (как в карте) и номер истории болезни.

В целях вашей идентификации мы можем также попросить вас назвать свои паспортные данные.

Просим вас:

- не звонить по этому номеру, если ваш питомец уже выписан из стационара;

- не звонить в интервалах с 8.00 до 10.00 и с 20.00 до 22.00. В это время происходит передача смены и осмотр пациентов заступившим на дежурство врачом;
- отнестись с пониманием к тому, что дежурный или лечащий врач может быть занят с пациентами стационара или на приеме. Врач обязательно перезвонит вам, как только освободится.

5.11. Лечение в стационаре ОРИТ.

5.11.1. Мы принимаем в стационар ОРИТ животных в тяжелом и крайне тяжелом состоянии. Врачи Клиники могут принять решение о необходимости госпитализации в стационар ОРИТ и животных в ином состоянии.

5.11.2. Длительность и объем лечения определяется врачом Клиники.

Процедуры, связанные с вмешательством в организм животного, Клиника согласовывает с Клиентом. Клиент вправе ежедневно запрашивать отчет по лечению животного в предусмотренном настоящими Правилами порядке.

5.11.3. Посещение животных в стационаре ОРИТ осуществляется по следующим правилам:

- посещение в ОРИТ возможно с 16 до 20 часов, необходимо заранее согласовать с врачом время вашего прихода (звонок, Whatsapp);
- звонки в ОРИТ можно осуществлять в период с 6 до 8 утра или с 14 до 16 дня, или в иное время по согласованию с врачом;
- ежедневно владелец получает письмо на почту о состоянии питомца. Письменная коммуникация — это привилегия врача. В случае высокой занятости или иных причин, письмо на почту может быть не написано;
- о состоянии питомца можно уточнить в переписке по Whatsapp, также можно получить фото и видео файлы о содержании питомца;
- при посещении нужно подойти к регистратуре, назвать кличку питомца, подождать, пока вас позовет врач или его помощник. Просим оставить верхнюю одежду в холле.

5.11.4. Клиент может узнать о состоянии животного по номеру мобильного телефона, который указан в приложении к информированному согласию на лечение в стационаре ОРИТ.

Вам необходимо будет назвать кличку животного (как в карте) и номер истории болезни.

В целях вашей идентификации мы можем также попросить вас назвать свои паспортные данные. При указаниях от Клиента можем запросить дополнительную информацию.

Просим вас:

- не звонить по этому номеру, если ваш питомец уже выписан из стационара;
- не звонить в интервалах с 8.00 до 10.00 и с 20.00 до 22.00. В это время происходит передача смены и осмотр пациентов заступившим на дежурство врачом;
- отнестись с пониманием к тому, что врач может быть занят с пациентами реанимации. Врач обязательно перезвонит вам, как только освободится.

5.12. Мы ожидаем от Клиента, что он сможет забрать животное из стационара в течение суток после уведомления об окончании лечения / отсутствии необходимости стационарного наблюдения.

Клиника не имеет возможности оказывать услуги по содержанию животных, не требующих лечения в стационаре. Это не наша прихоть, а необходимость - ваш питомец будет отвлекать на себя внимание врачей и ассистентов, которые могли бы в это время помочь тому, кому это очень нужно.

5.13. Если животное находится на стационарном лечении, а Клиент перестал выходить на связь и оплачивать услуги, то Клиника вправе признать его безнадзорным.

Мы будем считать, что Клиент бросил животное и отказался от него. В таком случае Клиника вправе предпринять на свое усмотрение все возможные действия для поиска нового хозяина или передать животное в приют.

6. ПРОВЕДЕНИЕ ЛЕЧЕБНЫХ МАНИПУЛЯЦИЙ (ОПЕРАЦИЙ)

6.1. Любое вмешательство в живой организм сопряжено с риском неблагоприятных последствий.

Полностью исключить этот риск невозможно.

Меры, предусмотренные данным разделом Правил, позволяют снизить риски для животного.

6.2. Любые манипуляции (операции) по отношению к животному осуществляются с информированного согласия Клиента.

Согласие может оформляться:

- письменно лично;
- удаленно (Клиентам информационное согласие отправляется по почте, владельцы подписывают и отправляют скан или фото обратно);
- или через форму электронного подтверждения, если ситуация не позволяет ожидать физического присутствия владельца.

Согласие всегда добровольно – мы не вправе и не станем принуждать вас к принятию наших услуг.

6.3. Клиент вправе отказаться от манипуляции (операции).

Информированный отказ всегда оформляется письменно.

Если вы фактически отказались от операции, но не подписали информированный отказ, сотрудники Клиники составят соответствующий письменный акт в одностороннем порядке.

Мы можем посчитать отказом от операции (манипуляции):

- любое нарушение режима работы и регламента Клиники;
- отказ от терапевтического сотрудничества;
- нарушение правил подготовки к операции/манипуляции;
- проявление неуважительного отношения к сотрудникам Клиники и другим Клиентам.

6.4. До получения информированного согласия на проведение манипуляции (операции) врач проинформирует вас о:

- Тяжести состояния животного
- Прогнозе на выздоровление
- Возможных осложнениях при проведении манипуляции (операции)
- Возможных осложнениях при отказе от проведения манипуляции (операции)

6.5. Накануне манипуляции (операции) покормите животное.

Порция должна быть чуть меньше обычной. Поить можно без ограничений (если иное не сообщит врач). Режим кормления для разных пород и возрастных категорий разный, эту информацию даст вам врач на приеме, врач горячей линии или оператор кол-центра.

6.6. Утром перед манипуляции (операцией) погуляйте с животным подольше.

Постарайтесь добиться того, чтобы животное опорожнило кишечник.

Какие-либо препараты принимать нельзя (кроме прямо указанных врачом Клиники).

6.7. Если манипуляция (операция) будет проводиться в отношении собаки, необходимо оставить на ней ошейник.

Мы не рекомендуем оставлять подстилки, поводки, а также игрушки и прочие домашние вещи - их чистота и сохранность не может быть гарантирована.

В качестве подстилки мы используем специальные матрасы, одноразовые пеленки.

Мы также используем теплые пледы.

6.8. Для грызунов, морских свинок и различных экзотических животных и животных младше 6 месяцев есть особые требования к предоперационной подготовке: о них вам расскажет лечащий врач.

6.9. Эвтаназия. Мы можем провести эвтаназию (усыпление) животного исключительно по медицинским показаниям и только на основании письменного заявления Клиента или аналогичного подтверждения в электронной форме, если физическое ожидание владельца длительно/невозможно.

Врач вправе отказать в проведении эвтаназии.

Мы проводим эвтаназию по протоколу Национальной Ветеринарной палаты, с соблюдением концепции гуманного подхода.

6.10. Патологоанатомическое вскрытие.

В случае смерти животного мы можем провести его вскрытие с целью определения причины.

Вскрытие проводится по письменному заявлению Клиента.

При вскрытии исследуется наружное состояние, внутренние органы и ткани трупа животного.

По результатам вскрытия мы составляем протокол, где описываются произведенные действия и вероятная причина смерти.

Мы выдаем протокол вскрытия только Клиентам или государственным органам по их законным запросам.

Клиент также вправе обратиться за вскрытием в любую другую ветеринарную организацию.

6.11. Кремация.

В случае смерти животного мы можем оказать услуги по общей кремации, которая оплачивается согласно прейскуранту.

В случае отказа от кремации вам необходимо будет подписать информированный отказ от утилизации.

6.12. Процедуры, сопряженные с потенциальным риском для здоровья и/или жизни:

- любые хирургические манипуляции
- все виды анестезий
- дача седативных препаратов
- любые типы инвазивных диагностических манипуляций
- неинвазивные типы диагностических процедур, требующие анестезии

7. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

7.12. Приоритетная для клиники форма выдачи документов - отправка по электронной почте. Если Вам такая форма не подходит, сообщите об этом врачу, и он выдаст Вам распечатанные документы.

7.13. Мы выдаем первичную документацию (заключения специалистов, рентгенограммы, выписку из текущего приема, результаты анализов и т. п.) в день обращения Клиента или по его запросу.

7.14. Полная выписка из истории болезни формируется по запросу и готовится в течение 5 дней. Документ заверяется руководителем отделения или главным врачом.

7.15. Если у вас есть сомнения в качестве услуг, то напишите нам письменно или электронным письмом. В течение 1–2 дней с Вами свяжется директор по медицинскому качеству для уточнения деталей.

В обращении Клиенту необходимо указать:

- ФИО;
- свой почтовый и адрес электронной почты;
- кличку животного;
- то, чем вы остались недовольны.

Если ваши сомнения основаны на результатах исследований, проведенных в другой клинике, пожалуйста, предоставьте нам все документы из этой клиники.

Если ваши сомнения основаны на результатах вскрытия другой клиники, пожалуйста, предоставьте нам все документы из этой клиники (включая протокол вскрытия).

В течение 10 (Десяти) календарных дней мы проведем служебное расследование и ответим вам.