



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «Ветпомощь Оберег»  
Чупрыненко Л.А.

**ПРАВИЛА**  
**оказания ветеринарной помощи**  
(Приложение №1 к Договору на оказание ветеринарной помощи, Договору(оферте) на оказание ветеринарной помощи)

**1. Общие положения.**

1.1. Работа **Клиники** осуществляется на основании Устава предприятия, данных **Правил**, Федерального закона «О ветеринарии», Правил оказания платных ветеринарных услуг, Федерального закона «О защите прав потребителя» и других законодательных актов РФ и ее субъектов, а также стандартов **Национальной ветеринарной палаты**.

1.2. Оказание **Ветеринарной помощи** регламентируется или **Договором на оказание ветеринарной помощи (офертой)**, заключённым путём присоединения к нему **Владельца Пациента**, заполнившего и подписавшего **Анкету** или оплатившего **Ветеринарную помощь** на основании счёта, выставленного **Клиникой**, или **Договором на оказание ветеринарной помощи, подписанным Клиникой и Владелльцем пациента**.

1.3. **Настоящие Правила оказания ветеринарной помощи и Договор оферты** размещены на информационном стенде в холле Клиники или на сайте [www/vethelp.ru](http://www/vethelp.ru)

1.4. **Клиника** оставляет за собой право на внесение изменений в **Договор оферты** и настоящие **Правила оказания ветеринарной помощи в одностороннем порядке**. **Клиника** обязана разместить изменения, вносимые в **Правила** и **Договор оферты**, на своём сайте или информационном стенде в холле **Клиники** не позднее, чем за 5 дней до вступления в силу.

1.5. Согласие с настоящими **Правилами** и обработку своих персональных данных в соответствии с ФЗ «О персональных данных», **Владелец Пациента** подтверждает собственноручной подписью в **Договоре на оказание ветеринарной помощи**, который заключается при первичном обращении в **Клинику** или подписью в **Анкете** владельца пациента, или оплатой **ветеринарной помощи** при применении **Договора оферты**.

1.6. Прием в **Клинике** осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленными администрацией.

1.7. Информированные согласия и заявление, подписанные **Владельцем Пациента**, являются неотъемлемой частью **Договора оферты** на оказание **Ветеринарной помощи**.

**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 **Клиники**.)

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 клиники, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. Посетители **Клиники** 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 **Клиники** 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 **Владельцем пациента**. Персонал **Клиники** не несет ответственности за травмы, полученные **Владельцем пациента** от собственного животного. Фиксация животного персоналом **Клиники** 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 в лечение могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, проводятся необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов, а также привлекать третьих лиц для оказания услуг **Пациенту**. 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 стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций **Клиника** оформляет, а **Владелец пациента** подписывает **Информированное согласие**.
- 2.11. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие: узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения и т.д.) **Пациент** может быть направлен в другую **Клинику**.
- 2.12. **Эвтаназия и кремация.**
- 2.12.1. Проводится только по показаниям и после прямой просьбы владельца, что обусловлено Этическим Кодексом Ветеринарного врача.
- 2.12.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет сомнительна.
- 2.12.3. Перед эвтаназией **Владелец пациента** обязан подписать **Заявление на эвтаназию**.
- 2.12.4. При гибели **Пациента** возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с **Владельцем пациента**), которая оплачивается согласно **Прейскуранту**.
- 2.12.5. При отказе от кремации **Владелец пациента** должен подписать **Информированный отказ от утилизации**.

### **3. Обязанности сторон:**

#### **3.1. Клиника обязуется:**

- 3.1.1. Проинформировать **Владельца Пациента** о режиме работы **Клиники**, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг.
- 3.1.2. Предоставить **Владельцу** информацию о состоянии **Пациента**, о сути заболевания, прогнозе и методах, и 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, лечебно-диагностическим планом и стандартами **Национальной ветеринарной палаты**.
- 3.1.4. Проявлять гуманное отношение к **Пациенту** и делать все необходимое для его комфортного пребывания в **Клинике**.

#### **3.2. Владелец 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 **Клиники**.
- 3.2.3. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов **Клиники** о любых изменениях его самочувствия и состояния здоровья.
- 3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников **Клиники** и ее 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, определёнными инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных, и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

#### 4. Ответственность сторон:

##### 4.1. Ответственность Клиники:

- 4.1.1 *Клиника* несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, регламентированное стандартами *Национальной ветеринарной палаты*
- 4.1.2 *Клиника* 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 *Клиники* ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.
- 4.1.3 *Клиника* 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 *Клиника* 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 запросу *Владельца*.
- 4.1.6 Выписка из истории болезни готовится в течение семи рабочих дней и заверяется главным врачом *Клиники*.
- 4.1.7 Письменные претензии *Клиника* обязана рассмотреть в 10-дневный срок в установленном порядке. Ответ на претензию направляется *Владельцу* заказным письмом с уведомлением о вручении, либо выдается на руки под роспись о вручении.
- 4.1.8 В случае неявки *Владельца* в дату окончания срока нахождения животного в стационаре *Клиники* или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и не выхода *Владельца* на связь по контактам, указанным в *Договоре на оказание ветеринарной помощи и Информированном согласии*, в течение трех дней, *Владелец* считается отказавшимся от права собственности на животное. В этом случае, *Клиника* 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 Об отказе от лечения оповещает *Клинику* в письменной форме путем подписания *Информированного отказа от лечения* и берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.
- 4.2.2 *Владелец* животного должен оплатить выполненные *Кликой* 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 *Клиники*, а также имуществу ее сотрудников и посетителей, и их здоровью.

#### 5. Клиника имеет право отказать в приеме:

- 5.1. При отказе *Владельца Пациента* подписывать *Информированное согласие* на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения, и других документов, регламентирующих работу *Клиники*.
- 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 *Клиники* и ее 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.
- 5.6. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его *Владельца* от проведения седации.
- 5.7. При предоставлении *Клинике Владельцем* неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.
- 5.8. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ, по усмотрению *Клиники*.

**6. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи:**

- 6.1 Все ветеринарные услуги платные. Стоимость услуг указана в *Прейскуранте*. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур (в том числе реанимационных) врач должен проинформировать владельца о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.
- 6.2 Каждое посещение *Пациентом Клиники* является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно *Прейскуранту*.
- 6.3 Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом сотрудники *Клиники* информируют *Владельца* и согласуют с ним дальнейший план лечения по телефону или другими возможными способами, указанными в *Информированном согласии* или в *Договоре на оказание ветеринарной помощи*
- 6.4 При отказе *Владельца* подписать *Договор на оказание ветеринарной помощи*, если это предусмотрено регламентом работы *Клиники*, лечение *Пациента* может быть проведено, но только после внесения полной или частичной предоплаты, что предусмотрено *Договором оферты*.
- 6.5 *Владелец* животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключение является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.
- 6.6 *Владелец* животного может отказаться от получения не оказанной *Ветеринарной Помощи* и вернуть ранее оплаченные денежные средства, в т.ч и случае присоединения к *Договору оферты*, за вычетом затрат *Клиники*, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть
- 6.7 Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность *Владельца Пациента*, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.
- 6.8 Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.
- 6.9 Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные *Владельцем в Клинике*, возврату не подлежат.