**УТВЕРЖДАЮ**
Директор ИП Хомченко Л.М.
Приказ № 3 от 28. 03. 2017 г.

**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 свидетельства, 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.

1.2. Оказание ***Ветеринарной помощи*** регламентируется или ***Договором на оказание ветеринарной помощи, заключенным путем присоединения к нему Владельца пациента,*** заполнившего и подписавшего **Анкету** или оплатившего Ветеринарную помощь на основании счета, выставленного ***Клиникой***.

1.3. ***Настоящие Правила оказания ветеринарной помощи и Договор оферты*** размещенына информационном стенде в холле ***Клиники*** или на ее сайте: [www.vet31.ru](http://www.vet31.ru/) , www.vetfriends31.ru

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

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, проводиться необходимые консультации, в ходе которых решаться 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 :***

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.

**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 и лечебно-диагностическим планом.

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

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 ***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, определенные 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***.***.

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 директором ***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 бесхозяйным, 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 ***Владелец*** 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 ***Клиникой*** 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*** подписать ***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 илит 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(офертой) .***

6.5.***Владелец*** животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением 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 или фактически оказанных ветеринарных услуг, если такие имели место быть.

6.7.Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится .

6.8.Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность ***Владельца Пациента***, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.

6.9.Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные ***Владельцем в Клинике,*** возврату не подлежат.