Приложение № 1

к приказу ГБУ «Оренбургское горветуправление»

№ 103 от 16.09.2020

**ПРАВИЛА**

 **приёма животных в ветеринарной клинике**

**ГБУ «Оренбургское горветуправление»**

1. **Общие положения**

1.1. Работа Вет.клиники 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 РФ и ее субъектов

1.2. Оказание Ветеринарной помощи регламентируется или Договором на оказание платных ветеринарных услуг, заключенным путем присоединения к нему Владельца пациента, заполнившего и подписавшего Анкету или оплатившего Ветеринарную помощь на основании счета, выставленного Вет.клиникой, или Договором на оказание ветеринарной помощи, подписанным Вет.клиникой и владельцем Пациента.

1.3. Настоящие Правила оказания ветеринарной помощи и Договор на оказание платных ветеринарных услуг в виде публичной оферты размещены на информационном стенде в холле Вет.клиники или на ее сайте: http://горветуправление.рф

1.4. Вет.клиника оставляет за собой право на внесение изменений в Договор на оказание платных ветеринарных услуг и настоящие Правила в одностороннем порядке. Вет.клиника обязана разместить изменения, вносимые в Правила и Договор на оказание платных ветеринарных услуг, на своем сайте или информационном стенде в холле Вет.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 Вет.клинику, или подписью в анкете владельца Пациента, или оплатой ветеринарной помощи при применении Договора на оказание платных ветеринарных услуг.

1.6. Прием в Вет.клинике осуществляется согласно настоящим Правилам и внутреннему распорядку, установленными администрацией.

1.7. Информированные согласия и заявление, подписанные владельцем Пациента, являются неотъемлемой частью Договора на оказание платных ветеринарных услуг.

**2. Правила приема и прохождения лечения**

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

2.2. Приём Пациентов осуществляется 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 Вет.клиники.

2.2.2. Пациенты, в порядке живой очереди.

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

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

2.5. Во избежание травмирования 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 дополнительного обследования (лабораторные, клинические и т.д). Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту.

2.7. При повторном посещении Вет.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 Вет.клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем пациента от собственного животного.

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. Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно, для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение.

2.10. В случае необходимости оказания хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Вет.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.

**3. Обязанности сторон**

3.1.Вет.клиника обязуется:

3.1.1. Проинформировать Владельца пациента о режиме работы Вет.клиники, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг, путём размещения информации в общедоступных местах.

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.

 3.1.4. Проявлять гуманное отношение к Пациенту и делать все необходимое для его комфортного пребывания в Вет.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. Оказывать 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 Вет.клиники и с учётом особенностей физиологии животного.

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

3.2.4. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Вет.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 Вет.клиники:

4.1.1 Вет.клиника несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг.

 4.1.2 .Вет.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 Вет.клиники ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов.

4.1.3 Вет.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 Вет.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 ГБУ «Оренбургское горветуправление».

4.1.7 Письменные претензии Вет.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.

4.2 Ответственность владельца Пациента:

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 Вет.клиникой работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

4.2.3 Возместить ущерб, причиненный Вет.клинике Пациентом или владельцем Пациента, а также здоровью и имуществу ее сотрудников, посетителей.

4.3 Вет.клиника имеет право отказать в предоставлении ветеринарных услуг:

4.3.1 При отказе владельца Пациента подписать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия и других документов, регламентирующих работу Вет.клиники.

4.3.2 При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения.

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

4.3.4 При нахождении владельца животного в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к персоналу Вет.клиники и ее посетителям, и нарушающего общественный порядок.

4.3.5 Если владельцем животного является лицо, не достигшее 15 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

4.3.6 При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе его Владельца от проведения седации (ведение в медикаментозный сон).

4.3.7 При предоставлении Вет.клинике владельцем неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного, а также при невозможности терапевтического сотрудничества.

4.3.8 При наличии других оснований, не противоречащих законодательству РФ.

**5. Стоимость и порядок оплаты ветеринарной помощи**

5.1. Стоимость платных ветеринарных 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.

5.2. Каждое посещение Пациентом Вет.клиники является приемом у врача, ассистента ветеринарного врача или фельдшера, и оплачивается соответственно по Прейскуранту.

5.3. Стоимость хирургического, диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может меняться в зависимости от изменения состояния больного животного и коррекции назначений. Об этом сотрудники Вет.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.

5.4. При отказе Владельца подписать Договор на оказание ветеринарной помощи, лечение Пациента может быть проведено, но только после внесения полной или частичной предоплаты, что предусмотрено Договором оферты.

5.5. Владелец животного может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Исключением является ситуация, когда животное находится в медикаментозном сне.

5.6. Владелец животного может отказаться от получения ветеринарной услуги и вернуть ранее оплаченные денежные средства, в т.ч. и в случае присоединения к Договору оферты, за вычетом затрат Вет.клиники, связанных с подготовкой к оказанию или фактически оказанных ветеринарных услуг, если такие имели место быть.

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

5.8. Возврат денежных средств осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность владельца Пациента, или по доверенности, с приложением документа, удостоверяющего личность доверенного лица.

5.9. Ветеринарные препараты, средства зоогигиенического назначения и диетические корма, приобретенные владельцем в Вет.клинике, возврату не подлежат.