



УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор ООО «Аверия»  
А. Макарычева  
«08» сентября 2016 год

## Внутренние правила оказания ветеринарных услуг ООО «Аверия»

### 1. Термины и определения.

**«Клиника»** - Клиника, работающая в Центральном районе города Волгограда, по адресу улица Двинская, дом 15Б, юридическое название ООО «Аверия».

**«Клиент»** - под Клиентом понимается владелец животного или иное лицо (родственник Клиента, волонтер) который обращается в Клинику за оказанием ветеринарных услуг животному и заключает договор с Клиникой.

**«Пациент»** - животное, в интересах которого действует Клиент, заключая с Клиникой договор-оферту на ветеринарные услуги.

**«Баланс»** - счёт, открытый Клиенту в Клинике, посредством которого осуществляется оплата.

**«Согласие»** - добровольное информированное согласие, включающее в себя предварительную смету оказываемых ветеринарных услуг и расходных материалов. Клиент подтверждает свое согласие с предложенными услугами, планом лечения и диагностики, стоимостью данных услуг. Подписывая Согласие, Клиент подтверждает, что ему была предоставлена полная, исчерпывающая, доступная информация об оказываемых Пациенту в интересах которого действует Клиент ветеринарных услугах.

**«Отказ»** - добровольный информированный отказ от услуг Клиники, полностью или выборочно, по усмотрению клиента. Подписывая Отказ, Клиент подтверждает, что ему была предоставлен полная, исчерпывающая, доступная информация о наступлении нежелательных последствий при лечении Пациента либо отказе от лечения. Под нежелательными последствиями понимаются: не достижение цели лечения, недостаточная эффективность оказанных ветеринарных услуг, не выздоровление Пациента, гибель Пациента.

**«Диагноз»** - это заключение о сущности болезни и состоянии Пациента, выраженное в принятой ветеринарной терминологии и основанное на всестороннем систематическом изучении Пациента.

**«Диагностика»** - это процесс установления диагноза.

**«Дифференциальный диагноз»** - это перечень возможных диагнозов при имеющихся признаках заболевания и данных проведённых исследований.

**«Дифференциальная диагностика»** - это процесс в ходе которого происходит определение круга возможных диагнозов и исключение менее вероятных диагнозов для установления истинного диагноза. Дифференциальная диагностика проводится по принципу исключения наиболее маловероятных.

**«Этиотропное лечение»** - это лечение, направление на устранение причины заболевания, например, антибиотикотерапия при бактериальном заболевании или остеосинтез перелома кости.

**«Патогенетическое лечение»** - патогенетическое лечение направлено на механизмы развития заболевания. Она применяется при невозможности этиотропной терапии, например, заместительная терапия инсулином при сахарном диабете в связи с недостаточной продукцией этого гормона поджелудочной железой и невозможностью, на современном уровне развития медицины, восстановить эту функцию.

**«Симптоматическое или паллиативное лечение»** - лечение применяется для устранения отдельных симптомов заболевания, например, применение анальгетиков при боли, жаропонижающих препаратов. К паллиативному лечению относится, например, частичное хирургическое удаление опухолей для облегчения жизни животного. Симптоматическая или паллиативная терапия может применяться в дополнение к этиотропной и патогенетической терапии.

**Уважаемый клиент! Коллектив нашей клиники благодарен Вам за то, что вы обратились к нам. Ваше доверие к работе клиники очень важно, и мы оправдаем его.**

**«Консервативное (нехирургическое) лечение»** - лечение осуществляется химическими (лекарственные препараты), физическими (физиотерапия, массаж, гидротерапия и прочие) и биологическими методами (иммунотерапия).

**«Хирургическое лечение»** - хирургическое лечение применяется в случае невозможности или низкой эффективности консервативного лечения.

## **2. Основные принципы работы клиники.**

Клиника не усыпляет животных.

Клиника работает на принципах доказательной медицины. Последовательно проводится постановка диагноза и назначается лечение.

Клиника не осуществляет лечение на основе диагноза, поставленного Клиентом самостоятельно или в прочих ветеринарных организациях, но принимает в работу все имеющиеся исследования и протоколы осмотров Пациента прочими ветеринарными клиниками. При предоставлении Клиентом исследований, сделанных сторонними ветеринарными учреждениями, Клиника исходит из добросовестности организаций и врачей, проводивших исследования и принимает в работу предоставленные исследования, но не несёт ответственность в случае предоставления результатов анализов, не соответствующих реальной картине (истории) болезни, а также за возможные последствия в такой ситуации. В отдельных случаях персонал Клиники может отказать Клиенту в использовании тех или иных исследований, в случае, если эти исследования должны использоваться для подготовки Пациента к операции или наркозу, то есть в случаях, когда персонал Клиники должен принять решение, которое может в значительной степени повлиять на жизнь и здоровье Пациента. Клиника не несёт ответственность за ущерб, нанесённый Пациенту действиями третьих лиц.

## **3. Договор на оказание платных ветеринарных услуг.**

Клиника оказывает ветеринарные услуги на основании перечня ветеринарных услуг и прейскуранта, утверждённых приказами руководителя, а также иных регулирующих нормативно-правовых актов.

Персонал Клиники в своей работе руководствуется: договором-офертой, настоящими правилами, перечнем ветеринарных услуг, прейскурантом, внутренними регламентами и инструкциями, законодательством РФ, периодическими изданиями, наставлениями руководства, а также прочими научно-практическими материалами по диагностике и лечению болезней домашних животных.

Клиент должен иметь при себе для заключения договора собственный паспорт.

Перед началом оказания ветеринарных услуг Клиника заключает с Клиентом договор-оферту.

## **4. Прием Клиента и Пациента.**

Прием может осуществляться:

**В порядке общей очереди** - в порядке общей очереди можно попасть на прием к врачу-терапевту.

**По записи** - прием по записи осуществляют врачи-терапевты и врачи-специалисты, согласно расписания. Запись на прием осуществляет администратор или врач. Убедительно Вас просим, если это не звонок для записи на прием, **НЕ ЗВОНИТЬ с 8:30 до 9:00 часов**, это время передачи смены и обхода пациентов.

**Экстренный прием** - без очереди и без записи принимаются Пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Признаки экстренности состояния определяют администраторы клиники. В дальнейшем степень тяжести состояния Пациента определяется врачом. В спорных случаях очередность приема устанавливается врачом.

**Прием вне очереди** - врач смены по своему усмотрению может разрешить прием вне очереди любому Клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние Клиента, беременность, преклонный возраст Клиента).

После заключения договора проводится первичный прием ветеринарным врачом.

В процессе первичного приема ветеринарным врачом определяется первичный круг возможных диагнозов и формируется план диагностики заболевания Пациента. Владелец пациента обязуется полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья Пациента, а также о перенесенных Пациентом 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.

На приеме врачом формируется история болезни, Клиенту предлагается план диагностики, лечения, список дифференциальных диагнозов, прогноз и возможные исходы заболевания. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования.

**Уважаемый клиент! Коллектив нашей клиники благодарен Вам за то, что вы обратились к нам.**

**Ваше доверие к работе клиники очень важно, и мы оправдаем его.**



(лабораторных, инструментальных и прочее). В лечении, для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, могут принимать участие разные специалисты, проводятся необходимые консультации, в ходе которых решаются вопросы по объёму обследований, выбору метода лечения, в том числе с участием сторонних учреждений и специалистов. 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. Клиенту предоставляется предварительная смета стоимости ветеринарных услуг и расходных материалов. В случае согласия с предложенным лечением Клиент должен подписать Согласие к договору-оферте на предложенные ветеринарные услуги.

Без подписания добровольного информированного согласия оказание дальнейших услуг невозможно. Клиент обязуется подготовить Пациента перед операцией, диагностической процедурой или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями сотрудника Клиники, обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур, своевременно информировать специалистов Клиники о любых изменениях самочувствия Пациента и состоянии его здоровья, оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Клиники и ее посетителей, соблюдать все необходимые рекомендации персонала, обеспечить соответствующее содержание и кормление Пациента согласно зооигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

По своему усмотрению Клиент вправе отказаться от некоторых или всех назначенных врачом ветеринарных услуг и расходных материалов, в таком случае Клиент информируется о возможных последствиях принятого им решения после чего Клиент подписывает Отказ от оказания ветеринарных услуг.

При посещении Клиники по причине другого заболевания или проблемы, прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же Клиенту. Первичный осмотр может быть осуществлен в присутствии Клиента или доверенного лица.

Вид приема: первичный или повторный определяется лечащим врачом.

Посещение животных, находящихся в стационаре, возможно с 6:00 до 8:00 и с 21:00 до 23:00 часов не более 15 минут. Время посещения **необходимо согласовывать** с лечащим врачом. Пожалуйста, спланируйте свой визит заранее, чтобы врач смог уделить вам достаточно времени. Если ваше животное принимает какие-либо препараты, сообщите о них врачу и сразу принесите в стационар. При посещении животного оплатите, пожалуйста, выставленные счета и убедитесь, что на лицевом счете остается сумма, достаточная для оказания планируемых лечебных мероприятий до вашего следующего визита в клинику. Выписка из истории болезни Пациента готовится в течение пяти дней по письменному заявлению Клиента и заверяется главным врачом.

Если пациент ошибочно или умышленно записан к непрофильному врачу, Клиника оставляет за собой право по замене на врача нужного профиля, в одностороннем порядке. В случае отсутствия врача на рабочем месте (больничный, командировка, отпуск), Клиника имеет право предложить Клиенту замену профильного врача, на другого врача такого же профиля. Клиент так же вправе сменить лечащего врача по желанию, заранее уведомив об этом администратора Клиники, осуществляющего запись на приём.

## **5. Особенности оказания хирургической помощи.**

Хирургическое лечение (оперативное вмешательство) может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции Пациентов записывает врач или администратор. Пациенты перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач или администратор, записавший Пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком Клиники. В случае поступления экстренного Пациента, он оперируется вне очереди в любой день и время работы Клиники в интересах спасения жизни Пациента. При поступлении таких Пациентов, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал Клиники, находящийся на смене. В этом случае **очередной прием может останавливаться на любое требуемое время.**

## **6. Особенности оказания ветеринарных услуг владельцам не вакцинированных животных.**

Владельцам животных, не имеющих вакцинации, Клиника оказывает ветеринарные услуги с рядом ограничений.

Вакцинация от бешенства, является обязательной для всех домашних животных на территории Российской Федерации.

**Уважаемый клиент! Коллектив нашей клиники благодарен Вам за то, что вы обратились к нам. Ваше доверие к работе клиники очень важно, и мы оправдаем его.**

Клиника может отказать в оказании ветеринарных услуг владельцам животных, не имеющих вакцинации от бешенства.

Клиника настоящим сообщением предупреждает что, не вакцинируя свое животное от инфекционных заболеваний, владелец подвергает его риску заражения.

Клиника не несёт ответственности за заражение животных не прошедших своевременной вакцинации.

Несмотря на регулярную дезинфекцию помещений Клиники заражение животных возможно, и риск заражения намного выше, чем в том случае, если животное находится дома или на выгуле в привычной обстановке.

Клиника уведомляет Вас, что отсутствие вакцинации у животного может снизить качество оказываемых ветеринарных услуг.

#### **7. Отказ в оказании ветеринарных услуг Клиенту и Пациенту.**

Клиника может отказать в оказании ветеринарных услуг в следующих случаях:

- обращение несовершеннолетних детей без родителей. Каждое обращение детей в клинику с животными рассматривается индивидуально, и ребенка могут попросить либо прийти с родителями, либо оказать помощь.

-Клиника может отказать Клиенту в случае, если Пациент болен вирусным заболеванием или имеются обоснованные и достаточные подозрения о наличии подобных заболеваний.

- при наличии любых противопоказаний либо заведомо известной невозможности достичь результатов лечения;

- в случае отсутствия оплаты за лечение;

- Клиентам, находящимся в состоянии алкогольного или иного опьянения;

- в случае выражения недоверия персоналу клиники и обвинениям их в незаконном зарабатывании средств путём мошеннических действий;

- в случае невыполнения Клиентом предписанных назначений, несоблюдения режима лечения. В данном случае Клиника не несет ответственности за результат лечения;

- при агрессивном поведении Клиента, выраженном в нарушении общественного порядка, оскорблении персонала (хамское, панибратское, высокомерное и прочие оскорбительные формы обращения) Клиники и прочих нарушениях правил Клиники;

Клиника оставляет за собой право осуществить вызов сотрудников правоохранительных органов в случае нарушения Клиентом Законов и нормативно-правовых актов Российской Федерации.

#### **8. Обратная связь с клиникой.**

В случае возникновения какого-либо недопонимания с врачом или другим персоналом Клиники, неясности и отсутствия обоснованности каких-либо назначений, некорректного обращения к Вам со стороны персонала Клиники, Вы можете обратиться к руководству Клиники по электронной почте [director@averia.ru](mailto:director@averia.ru). В обращении подробно изложите суть вашего вопроса или проблемы, укажите свою фамилию и имя, номер сотового телефона, указанный при заключении договора, а также кличку животного.

Ваше обращение обязательно будет рассмотрено и руководство Клиники свяжется с Вами для предоставления информации о принятом решении.

**Уважаемый клиент! Коллектив нашей клиники благодарен Вам за то, что вы обратились к нам. Ваше доверие к работе клиники очень важно, и мы оправдаем его.**