

# Правила ветеринарной клиники

## Правила оказания ветеринарных услуг в ветеринарной клинике «Варли»

(ИП Абдуллина Альбина Ринатовна, ИНН 165804944217, ОГРНИП 310169030700166)

### 1. Общие положения.

1.1 Правила оказания услуг (далее Правила) разработаны для того, чтобы 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 Клиника также опирается на принципы доказательной медицины, общепринятые стандарты и методики оказания ветеринарной помощи, а также на этические нормы и требования законодательства.

1.3. Ниже описаны важные моменты взаимодействия с Клиентами:

- условия обслуживания;
- основания для отказа в обслуживании;
- 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 или акцептировавший Договор, считается принявшим Правила в полном объеме. Несоблюдение Правил может привести к причинению вреда животному.

1.5. На сайте Клиники в любое время можно найти [Актуальную редакцию Правил](#). Клиника вправе в любое время самостоятельно вносить изменения в Правила.

1.6. В своей деятельности Клиника руководствуется:

- 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 +7-843-500-53-03
- форма обратной связи "Написать директору" на сайте Клиники varlivet.ru
- адрес электронной почты obereg-kazan@mail.ru

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

## 2. Условия обслуживания.

2.1. Клиентом Клиники может стать любой человек старше 18 лет. При заключении Договора необходимо предъявить паспорт. По согласованию с Клиникой для подтверждения вашей личности может использоваться его копия (бумажная или электронная).

2.2. Клиника оказывает какие-либо услуги только после акцепта или подписания Клиентом анкеты об ознакомлении с Договором или Договора и других необходимых документов. Это правило так же распространяется на пациентов в тяжелом состоянии. Даже в случае нахождения животного в тяжелом состоянии сначала необходимо подписать согласие на лечение и диагностику и/или договор, он защищает общие интересы.

2.3. Если Клиент еще не достиг возраста 18 лет, то Клиника сможет оказать услуги только с письменного согласия законного, совершеннолетнего представителя. В экстренных ситуациях Клиника может согласовать оказание услуг по телефону. В критической ситуации, когда законный представитель недоступен, Клиника окажет первую необходимую помощь без согласования. Любые дальнейшие услуги оказываются только с согласия законного представителя.

2.4. Для достижения целей лечения важно соблюдать план лечения и рекомендации. Успешное лечение животного – это плод совместных усилий Клиники и Клиента. Нарушение плана лечения, режима питания или приема препаратов, иное пренебрежение лечебными рекомендациями может усложнить достижение результата лечения, либо ухудшить его.

2.5. Клиника ожидает от каждого Клиента:

- предоставления полных и достоверных сведений о состоянии здоровья его животного;
- выполнения всех предписаний врача Клиники в рамках лечения животного;
- соблюдения регламента/правил работы Клиники;
- соблюдения режима 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. Клиника будет вынуждена отказать в обслуживании Клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества. Невыполнение Клиентом назначений лечащего врача означает отказ от терапевтического сотрудничества. Клиника будет 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 либо запись в журнале учета приемов и лечения либо 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. Клиника выдает выписку из истории болезни или из журнала учета приемов и лечения по письменному запросу Клиента в течение 10 дней.

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;
- кошки должны находиться в сумках-переносках;
- иные животные должны находиться 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 услуги и товары Клиники являются платными. Цены на услуги и товары указываются в прейскуранте Клиники. В ночное время с 21:00 до 08:00 действует ночной прейскурант, который распространяется на ряд услуг. Ночной прейскурант действует с начала времени оказания услуги. Предоплата за услуги, которые будут оказаны после 21.00, вносится по ночному прайсу с 20:30. На сайте Клиники или непосредственно в Клинике можно ознакомиться с [Прейскурантом](#).

2.17. Каждый прием одного животного у одного врача Клиники является отдельной услугой. Если Клиент в течение одного дня обращается на прием к нескольким врачам Клиники, каждый прием оплачивается отдельно. Манипуляции (операции, ветеринарные препараты и расходные материалы, взятие биоматериала, инъекции, терапевтические манипуляции, иные товары и услуги) не включаются в стоимость приема. Цены указаны в прейскуранте. Также важно осознавать, что время, которое Вы можете провести в клинике, не регламентировано, так как время приема конкретного животного не всегда возможно определить заранее.

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 проведения лечения.

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. Клиника не возвращает 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;
- представителю Клиента при наличии доверенности в нотариальной форме.

### **3. Основания для отказа в обслуживании.**

3.1. Клиника будет вынуждена отказать в оказании услуг в следующих случаях.

3.1.1. При отсутствии терапевтического сотрудничества со стороны Клиента.

3.1.2. При отказе Клиента подписать Информированное согласие на проведение вмешательства.

3.1.3. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов лечения. Врач Клиники самостоятельно определяет невозможность достичь желаемых результатов на основе его профессиональных знаний и опыта.

3.1.4. При наличии у Клиента задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить до оказания новых услуг.

3.1.5. При нахождении Клиента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.1.6. При неуважительном или агрессивном поведении Клиента по отношению к сотрудникам Клиники и (или) другим Клиентам.

3.1.7. При невозможности фиксации агрессивного животного и отказе Клиента от проведения седации.

3.1.8. При предоставлении Клиентом неполных, недостоверных и (или) заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного.

3.1.9. В иных случаях, предусмотренных Правилами, договором, другими документами Клиники и действующим законодательством.

### **4. Порядок приема.**

4.1. Клиника принимает животных в соответствии с графиком работы Клиники. С графиком работы Клиники можно ознакомиться на сайте Клиники и по телефону обратной связи.

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

- предварительная запись;
- вне очереди при неотложных состояниях у пациента, подтвержденного врачом Клиники..

4.3. Прием в порядке общей очереди не предусмотрен, но может быть проведен при возможности у врача приема. Клиника сможет оказать услуги Клиенту только после тех Клиентов, которые пришли раньше. Клиника может изменить очередность приема в исключительных случаях, например, при возникновении экстренной ситуации.

4.4. Прием по предварительной записи. Врачи узкой специализации (дерматологи, неврологи, кардиологи и т.д.) ведут прием только по записи. Прием ведется по расписанию. С расписанием врачей Клиники можно ознакомиться по телефону или у администратора Клиники. Клиент вправе выбрать любую дату приема с учетом расписания врача и его загруженности. Записаться можно:

- непосредственно в Клинике (у администратора);
- по телефону +7843-500-53-03

4.5. 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 или вет персонал и сообщают врачу приема по внутренней связи. Старший врач смены может разрешить прием вне очереди любому Клиенту, если в этом есть необходимость (плохое физическое состояние клиента, беременность, преклонный возраст и т.д.).

4.6. Первичный прием. Клиника считает первичным приемом:

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

Если Клиент был на приеме у врача одной специальности, а потом обратился 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 лечение.

4.7. Назначенный прием врача. Назначенным(повторным) считается второй и последующий прием у терапевта, связанный с лечением одного и того же заболевания животного, совершенный в течение 30 дней и назначенный врачом на предварительном приеме.

4.8. 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. Если Клиент без предупреждения за сутки не приходит по записи более 3 раз, Клиника имеет право отказать в записи данному клиенту.

4.9. На приеме Клиент фиксирует животное для осмотра врачом. Клиника не несет ответственности за травмы, полученные Клиентом от животного. В случае, если животное агрессивно и (или) потенциально опасно, Клиника предложит провести медикаментозную седацию (наркоз). Такая мера необходима для безопасности животного, владельца и сотрудников Клиники. Без такой предосторожности Клиника не сможет оказать необходимые услуги.

4.10. Правила оказания услуг на выезде. Услуги на выезде в данный момент не проводятся или проводятся в исключительных случаях и только при обращении непосредственно в клинику, лично

очно или по телефону. В целях противодействия мошенникам, которые могут выдавать себя за врачей нашей Клиники- рекомендуем внимательно проверять номера телефонов, по которым предлагается звонить в клинику в интернете, именно так часто проводят подлог номеров телефонов клиник на телефоны мошенников.

Клиент обязуется обеспечить доступ работника Клиники к Пациенту в условленное время. Отсутствие доступа к Пациенту по вине Клиента влечет обязанность Клиента оплатить выезд в соответствии с прейскурантом.

## **5. Исследование биоматериала животных.**

5.1. Клиника берет биоматериал (кровь, смыв со слизистых и т.п.) животного для проведения различных исследований (анализов). Клиника не проводит взятие материала для отправки в лабораторию, по рекомендации других ветклиник с выдачей результатов, а только после приема специалиста Клиники с последующей расшифровкой результатов исследований.

5.2. 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.

5.3. 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 Клиента по особенностям взятия для данного животного. Если биоматериал пройдет контроль качества, Клиника проведет исследования и сообщит вам об их результатах.

5.4. Клиника предоставит результаты исследований по письменному запросу Клиента. Клиника не выдает результаты исследований третьим лицам. Результаты исследований могут быть предоставлены государственным органам по их законным запросам.

5.5. Если Клиника не может провести исследование, то перенаправит Клиента в другую организацию. Обращаем внимание, что Клиника не несет ответственности за качество услуг других организаций (в том числе по проведению исследований биоматериала). Организации, с которыми сотрудничает клиника:

- лаборатория «ВетТест», Казань
- лаборатория «VetUnion», Москва;
- лаборатория «Поиск», Санкт-Петербург.

Конкретная лаборатория определяется на усмотрение Клиники.

5.6. Как правило, взятие биоматериала типа кровь производится при соблюдении следующих условий:

- голодная диета 6-8 часов до взятия биоматериала;
- бритье места входа иглы;
- взятие биоматериала в пробирки, которые вышеперечисленные лаборатории предоставляют клинике;
- иные рекомендации, которые установлены самой лабораторией для конкретного исследования.

## 6. Стационарное лечение.

6.1. Стационарное лечение осуществляется на возмездной основе в соответствии с прейскурантом Клиники. В стоимость стационарного лечения включено пребывание пациента в стационаре и некоторые расходные материалы (пеленки, дезинфектанты и т.п.). Отдельно выставляются счета на стандартные и нестандартные манипуляции (инъекции, инфузии, уход), инструментальные исследования (рентген, УЗИ, эндоскопия и т.п.), анестезию, хирургические операции, расходные материалы и препараты, лабораторные исследования. При подписании информированного согласия на стационарное лечение Клиент соглашается с предварительной стоимостью стационарного лечения. Окончательная стоимость определяется при выписке из стационара по итогам всех проведенных процедур.

6.2. В период стационарного лечения Клиника обеспечивает кормление животного теми высококачественными кормами, которые имеются в нашем распоряжении. Оплата кормов осуществляется отдельно. Если у животного есть пищевая аллергия, и (или) оно нуждается в особой диете, то Клиенту нужно будет сообщить о таких обстоятельствах и самостоятельно обеспечить доставку необходимых продуктов в Клинику в требуемом количестве.

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

6.4. Клиника может без согласования с Клиентом провести обработку питомца для профилактики заражения других животных в случае обнаружения эктопаразитов, подрезки когтей, вопрос о целесообразности этих мероприятий решается врачом пациента.

6.5. Клиника не принимает в стационар подстилки, миски и прочие предметы ухода за животным Клиента. В исключительных случаях и лишь при отсутствии такого предмета ухода в Клинике, врач может согласовать его принятие в стационар.

6.6. Клиника оставляет за собой право отказать в госпитализации в стационар. В том числе, при отсутствии свободных мест.

6.7. Клиника информирует Клиента о состоянии животного, проводимом лечении и стоимости услуг посредством телефонной связи 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.

6.8. Лечение в стационаре.

6.8.1. Клиника может принять в стационар только тех животных, которые:

- не имеют признаков особо опасных зооантропонозных (передающихся от животных человеку) инфекций (например, бешенство, лептоспироз и пр.),
- не имеют признаков инфекций (например, парвовирусная инфекция, коронавирусная инфекция и пр.)

6.8.2. Объем и длительность лечения животного определяется врачом стационара по результатам консультации с лечащим врачом. Клиника проинформирует Клиента об этом по телефону.

6.8.3. В период стационарного лечения в отношении животного могут проводиться лабораторные и диагностические исследования. При необходимости может быть использована седация (наркоз). Необходимость и частоту проведения исследований определяет лечащий или дежурный врач

стационара. При возникновении необходимости проведения дополнительных исследований, Клиника согласует их с Клиентом.

6.8.4. Время и возможность посещения животного в стационаре возможно только по предварительному согласованию с врачом стационара. Продолжительность визита составляет не более 30 минут. Это позволит Клинике предусмотреть для Клиента возможность общения с врачом так, чтобы не нарушать порядок работы Клиники и не мешать выполнению процедур в отношении других животных.

6.8.5. Клиника может отправить Клиенту информацию о состоянии питомца, фото и видео с рабочего мобильного телефона. Клиент не должен звонить по номеру мобильного телефона. Коммуникация осуществляется по контактными данным, которые указаны в настоящем Договоре или приложениях к нему. Информация о состоянии питомца не может быть предоставлена третьим лицам.

6.9. Клиника ожидает от Клиента, что он сможет забрать животное из стационара в течение 12 часов после уведомления об окончании лечения / отсутствии необходимости стационарного наблюдения. Клиника не имеет возможности оказывать услуги по содержанию животных, не требующих лечения в стационаре.

6.10. Если животное находится на стационарном лечении, а Клиент перестал выходить на связь на протяжении 72 часов и оплачивать услуги, то Клиника вправе признать его безнадзорным. Клиника будет считать, что Клиент отказался от животного. В таком случае Клиника вправе предпринять на свое усмотрение все возможные действия для поиска нового хозяина или передать животное в приют или на эвтаназию с последующей кремацией (по показаниям).

## **7. Проведение лечебных манипуляций (операций).**

7.1. 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.

7.2. Любые манипуляции (операции) по отношению к животному осуществляются с информированного согласия Клиента. Согласие всегда оформляется письменно. Согласие всегда добровольно, мы не вправе и не станем принуждать Вас к принятию наших услуг.

7.3. Клиент вправе отказаться от манипуляции (операции). Информированный отказ всегда оформляется письменно. Если Клиент фактически отказался от операции, но не подписал информированный отказ, сотрудники Клиники составят соответствующий письменный акт в одностороннем порядке. Мы можем считать отказом от операции:

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

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

- о тяжести состояния животного,
- о прогнозе на выздоровление,
- о возможных осложнениях при проведении манипуляции (операции),
- о возможных осложнениях при отказе от проведения манипуляции (операции).

7.5. Порядок операционного дня.

- в утреннее время с 09:30 до 12:00 представитель операционной бригады (хирург и анестезиолог) после осмотра забирает пациента на операцию,
- операционное время обычно с 12:00 до 18:00. В это время хирург и анестезиолог устанавливают очередность проведения хирургических манипуляций, только с учетом сложности, общего состояния пациента и его возраста,
- в предоперационном и послеоперационном периодах пациенты находятся в отделении реанимации и интенсивной терапии (ОРИТ),
- с 18:00 до 20:30 пациентов выписывают после операции, а также операционная бригада общается с владельцами пациентов, которые остаются в ОРИТ для продленного лечения, если у клиники в этот день есть такая возможность..

7.6. Эвтаназия. Клиника может провести эвтаназию (усыпление) животного исключительно по медицинским показаниям и на основании письменного заявления Клиента. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии.

7.7. Кремация. В случае смерти животного Клиника может оказать услуги кремации, которая оплачивается согласно прейскуранту. В случае отказа от кремации Клиенту необходимо будет подписать информированный отказ от утилизации.

7.8. Потенциально опасные манипуляции (операции):

- любое операционное вмешательство,
- любое введение седативных препаратов и анестезия.

## **8. Порядок рассмотрения обращений.**

8.1. Клиника выдаст первичную документацию в электронном виде (выписки из истории болезни, результаты анализов и т.п.) по письменному запросу Клиента.

8.2. Клиника подготовит выписку из истории болезни в течение 10 (десяти) дней с получения письменного запроса Клиента. Документ заверяется руководителем отделения или главным врачом.

8.3. Если у Клиента есть сомнения в качестве услуг, то он может оформить письменное обращение (на бумаге или в электронном виде). В обращении Клиенту необходимо указать:

- ФИО,
- почтовый адрес и адрес электронной почты,
- кличку животного,
- причины сомнений и основания для обращения. Если сомнения Клиента основаны на результатах исследований, проведенных в сторонней клинике, Клиника может попросить предоставить все документы из этой клиники. Если сомнения Клиента основаны на результатах вскрытия сторонней клиники, Клиника может попросить предоставить все документы из этой клиники (включая протокол вскрытия).

В течение 10 (десяти) дней Клиника проведет служебное расследование и ответит Клиенту.