

ИП Егоркина Наталья Ивановна

Ветеринарный лечебно-диагностический центр (ВЛДЦ) «4 с +»

г. Рязань, ул. Вокзальная, д. 42

8(4912)24-26-82, 8(4912)24-28-11, WhatsApp 89109036502

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Работа ВЛДЦ осуществляется на основе данных Правил внутреннего распорядка для посетителей, Правил размещения животных в стационар, Закона РФ от 14.05.1993 № 4979-1 «О ветеринарии», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и других законодательных актов РФ и её субъектов, а также стандартов НВП.
2. В целях безопасности в ВЛДЦ ведется видео наблюдение и аудиозапись. Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций, а также в случае возникновения конфликтов.
3. Все ветеринарные услуги платные. Цены на услуги указаны в прейскуранте ВЛДЦ (цены могут изменяться). Актуальную информацию по ценам можно получить у администраторов. Пожалуйста, помните, что мы не можем заранее назвать точную стоимость большинства операций, потому что, зачастую, стоимость зависит от расхода материалов, непосредственно в процессе проведения операций.
4. Приём в ВЛДЦ осуществляется круглосуточно. Рабочий день администраторов с 9:00 до 21:00. Первичный прием животных осуществляется после заключения «Договора на оказание платных ветеринарных услуг» (только совершеннолетними гражданами). Пациенты принимаются в порядке очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Однако мы не можем гарантировать, что Вас примут точно в то время, на которое Вы записаны: достаточно часто бывает так, что отведенного на прием одного животного времени не хватает. Мы уделяем каждому пациенту максимум внимания. Просим Вас проявлять понимание и терпение. Когда Ваш питомец окажется на приеме, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо. В случае поступления экстренного больного, он принимается и оперируется вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал ВЛДЦ, находящийся на смене. В этом случае очередной прием может останавливаться на требуемое время. Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им.
Пожалуйста, отнеситесь с пониманием к должностным обязанностям нашего администратора — он не отвечает за скорость продвижения очереди. Мы всегда с радостью предоставим Вам: чай, кофе, фильтрованную воду и возможность получить консультацию нашего администратора о полезных кормах для Вашего питомца, а также ознакомиться с ассортиментом нашей Ветеринарной аптеки.
5. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии собственника животного или его представителя. Некоторые процедуры могут осуществляться специалистами ВЛДЦ без собственника животного (его представителя).
Собственником животного и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного, является человек, доставивший животное в центр. Поскольку документально право собственности на животное установить невозможно, мы априори считаем собственником того человека, который привел на прием животное. Если законный собственник не нашел времени лично пообщаться со специалистом ВЛДЦ, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку (своему представителю), который был в ВЛДЦ с животным и принимал решения.

6. В случае доставки больного животного третьим лицом, данное лицо принимает на себя обязанности и права собственника животного и несет ответственность за финансирование лечения и содержания животного в ВЛДЦ, а также обязанность по обустройству дальнейшей судьбы животного.
7. Персонал ВЛДЦ не обязан участвовать в фиксации животных. Фиксация животного для осмотра специалистом ВЛДЦ, проведения диагностических исследований (в т. ч. УЗИ, РГ) производится собственником (собственниками) животного. Проведение рентгенографии требует участия 2-х собственников (запрещено участие в проведении рентгенографии беременным женщинам и несовершеннолетним лицам). Проведение ряда диагностических исследований (биопсия, рентгенография тазобедренных, локтевых и плечевых суставов; позвоночника) осуществляется только под седацией (наркозом). Рентгенография тазобедренных суставов проводится только под седацией (наркозом) и требует участия 2-х собственников животного. **В случае, если собственник животного, по каким-либо причинам не может осуществить фиксацию животного, то фиксация осуществляется персоналом ВЛДЦ за дополнительную плату (по утвержденным расценкам).** Фиксация агрессивного животного проводится медикаментозным способом (седация, наркоз), и оплачивается отдельно по прейскуранту ВЛДЦ, **или, по возможности, фиксация агрессивного животного осуществляется персоналом ВЛДЦ за дополнительную плату.** В случае невозможности проведения процедуры (седация, наркоз), если персоналу ВЛДЦ не удалось зафиксировать животное, или в случае отказа собственника животного от проведения седации, специалист ВЛДЦ вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.
8. При выборе методов диагностики и лечения специалист ВЛДЦ руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных, эндоскопических и т. д.). До постановки основного диагноза, при необходимости, больным оказывается симптоматическое лечение по предварительным диагнозам.
9. В ВЛДЦ собаки должны находиться с ошейниками на поводках и в намордниках; кошки – в переносках; мелкие экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) – в клетках или контейнерах. Персонал ВЛДЦ имеет право отказать в помощи агрессивным животным, собственники которых отказываются или не в состоянии их зафиксировать.
10. Собственник сам принимает решение о лечении своего питомца и вправе отказаться от услуг ВЛДЦ, в этом случае оформляется «Отказ от проведения лечебного вмешательства».
11. Несовершеннолетним лицам, пришедшим с животными, могут отказать в обслуживании, без письменного согласия родителей или законных представителей несовершеннолетнего лица. ВЛДЦ имеет право отказать в обслуживании клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества (терапевтическое сотрудничество - это взаимодействие между собственником животного и специалистом ВЛДЦ, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного, отказ от выполнения назначений специалиста ВЛДЦ приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества), клиентам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, нарушающим общественный порядок, а также клиентам, проявляющим неуважение к персоналу клиники. При необходимости вызывается охрана.
12. При размещении животного в стационар, собственник обязуется соблюдать Правила размещения животных в стационар.
13. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает администратор, по согласованию собственника животного со специалистом ВЛДЦ. Очередность операций определяется внутренним расписанием.
14. Собственник обязан правильно подготовить животное перед операцией или диагностической процедурой, или сдачей лабораторных анализов в соответствии рекомендациями специалиста ВЛДЦ.
15. Перед проведением общей анестезии, хирургическим вмешательством и помещением в отделение интенсивной терапии (стационар), собственник животного информируется специалистом ВЛДЦ о возможных рисках и подписывает документ, подтверждающий своё согласие на необходимую процедуру.

16. Собственник животного обязан обеспечить соблюдение назначений специалиста ВЛДЦ и выполнение назначенных лечебных процедур. Своевременно информировать специалистов ВЛДЦ о любых изменениях в самочувствии животного и состоянии здоровья.
17. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур специалист ВЛДЦ должен проинформировать собственника животного о примерной их стоимости. Соглашаясь на проведение этих процедур, собственник животного гарантирует оплату их стоимости в этот же день.
18. Собственник животного обязан оплатить выполненные ВЛДЦ работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.
19. Собственник животного вправе попросить специалиста ВЛДЦ составить приблизительную смету предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно стоимости.
20. Эвтаназия в нашем ВЛДЦ проводится исключительно по показаниям к медикаментозному прекращению жизни животного, после оформления собственником животного согласия на эвтаназию. Специалист ВЛДЦ вправе отказать в проведении процедуры при потенциально излечимом заболевании. Утилизация (кремация) трупов животных осуществляется сторонними организациями на договорной основе. Собственник животного имеет право забрать тело животного для самостоятельной утилизации, до момента дачи своего согласия на кремацию и оплаты услуги кремации. При оплате услуги кремации, в случае, если собственник животного передумал, выдача тела и возврат денежных средств не осуществляется, также нет возможности замены общей кремации на индивидуальную или индивидуальной кремации на общую (так как эти виды утилизации (кремации), осуществляются разными организациями).
21. Распечатка первичной документации, результатов анализов, результатов УЗИ/РГ, осуществляется администратором по запросу собственника животного (лично, по телефону или через WhatsApp) – в день обращения. РГ снимки предоставляются только в электронном виде (отправляются на электронную почту, в WhatsApp или переносятся на диск). История болезни готовится главным врачом ВЛДЦ, по запросу собственника животного (лично, по телефону или через WhatsApp) - в течение десяти рабочих дней.

Все документы оформляются в единственном экземпляре, по просьбе клиента предоставляются копии.

22. Претензии в сторону ВЛДЦ, принимаются исключительно в письменном виде и рассматриваются в десятидневный срок в установленном порядке. Ответ на письменную претензию выдается собственнику животного на руки, под роспись о вручении.
23. ВЛДЦ имеет право на внесение изменений в Правила внутреннего распорядка для посетителей, в любой момент, без согласования с клиентами и их дополнительного уведомления. С новой редакцией Правил внутреннего распорядка для посетителей, клиенты могут ознакомиться во время посещения ВЛДЦ, а также по телефону и на сайте ВЛДЦ.

22.08.2024 г.

Главный врач

ВЛДЦ «4 с +»

_____/Н. И. Егоркина/