

**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ
В ВЕТЕРИНАРНЫХ КЛИНИКАХ «ЛИМО»
(информационный документ)**

1. Работа Клиники осуществляется на основе данных Правил, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов;
2. Владельцы могут ознакомиться с Правилами оказания ветеринарной помощи на информационном стенде в холле Клиники или на её сайте;
3. Клиника оставляет за собой право на изменения данных Правил;
4. Прием ветеринарными специалистами осуществляется согласно расписанию работы Клиники;
5. Время приёма Пациента не регламентировано, поэтому для тщательного всестороннего его осмотра Владелец должен располагать достаточным запасом времени;
6. Пациенты принимаются персоналом, работающим в соответствии с утвержденным графиком, в следующем приоритетном порядке:
 - 6.1. Пациенты, требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели;
 - 6.2. Пациенты, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени;
 - 6.3. Пациенты, пришедшие по живой очереди;
 - 6.4. В спорных случаях очередность приема устанавливается персоналом Клиники;
7. При поступлении Пациентов, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, обладающий специальными ветеринарными знаниями, находящийся в смене. В этом случае очередной прием может приостанавливаться на требуемое время;
8. Посетители Клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом;
9. Владельцы должны предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах;
10. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации, и не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного;
11. Администраторы Клиники выполняют организационную работу и не имеют права давать предварительную консультацию по диагностике, лечению животных как при личном обращении, так и по телефону.
12. На приеме ветеринарные врачи проводят осмотр животного, определяют последовательность и объем дополнительных обследований, ставят диагноз и делают назначение. При этом врачи могут задавать Вам различные уточняющие вопросы. На приеме может быть поставлен предварительный или окончательный диагноз, назначено лечение. В большинстве случаев для уточнения диагноза и

коррекции назначений необходимы повторные приемы животных, дополнительные лабораторные исследования.

13. Врач обязан ответить на вопросы Владельца по лечению животного и решению конкретных проблем, с которыми он обратился. Консультации по телефону могут проводиться врачом только в первый день обращения при наличии у врача свободного времени.

14. Ветеринарные фельдшеры (ассистенты) выполняют назначенные врачом манипуляции и контролируют состояние животного во время проведения манипуляций. Они могут задавать вопросы Владельцу животного для отслеживания изменений в организме животного. Ассистент должен ответить на вопросы, входящие в его компетенцию и объяснить, как правильно проводить манипуляции (при желании владельца животного). По обращению владельца и в случаях, когда необходимо вмешательство врача, Ассистент приглашает лечащего врача, либо свободного врача, либо узкопрофильного врача для проведения приема

15. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического пособия, инвазивных манипуляций Клиника оформляет, а Владелец подписывает Информированное согласие.

16. Владельцу животного необходимо понимать, что при постановке диагноза, требующего хирургического лечения в плановом порядке, проводятся контрольные исследования (ЭКГ, УЗИ, Рентген и прочее), для сравнения с ранее полученными результатами, а также для исключения артефактов и подтверждения безусловных показаний к оперативному вмешательству. Исследования проводятся непосредственно перед хирургическим вмешательством и до подачи анестезии;

17. В случае невыполнения Владельцем животного предписанных назначений, а также несоблюдения режима лечения, врачебный персонал не несет ответственности за результат лечения, а Администрация клиники вправе отказать в дальнейшем оказании ветеринарной помощи;

18. 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;

19. Клиника не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами);