**ПРАВИЛА ПРИЙОМУ**

**ветеринарна клініка Vet&Pet**

**м. Київ, Дніпровська набережна, 25Б**

**Загальні положення.**

1. Робота ветеринарної клініки здійснюється згідно з чинним законодавством України з питань ветеринарної медицини, Правилами прийому та Правилами внутрішнього трудового розпорядку ветеринарної клініки.
2. Усі ветеринарні та супутні послуги, що надаються клінікою є платними.
3. Прийом тварин у клініці проводиться лише з їх власниками. Як виключення можливий прийом тварин з іншими особами (родичі власника, обслуговуючий персонал-водії, няні тощо) після попереднього узгодження з беспосереднім власником тварини та керівництвом ветеринарної клініки.
4. Прийом ведеться відповідно до розкладу роботи за попереднім записом. Просимо Вас завчасно попереджувати персонал ветеринарної клініки в разі неможливости відвідування ветеринарного лікаря в призначений час. В разі неявки в призначений час запис на прийом анулюється. В разі запізнення, прийом може бути здійснений в порядку загальної черги. В разі відсутності в цей день вільного часу ветеринарним лікарем може бути запропоновано здійснити відвідування в інший день.
5. Без черги приймаються лише пацієнти в ургентному стані та ті, що потребують невідкладного надання ветеринарної домомоги. Ступінь невідкладності надання ветеринарної допомоги визначає ветеринарний лікар. Посимо з розумінням ставитись до подібних випадків.
6. У клініці здійснюється відеоспостереження. Ці заходи вживаються задля Вашої безпеки та можуть бути використані при вирішенні спірних ситуацій.
7. Всі собаки в клініці повинні бути в нашийниках, з повідцем, агресивні – у намордниках; кішки повинні знаходитись у переносках; дрібні тварини (гризуни, птахи) та екзотичні (рептілії) – в клітках, контейнерах та інших засобах безпечної фіксації. Власники повинні запобігати зайвим контакам між тваринами.
8. Первинна фіксація тварин для огляду ветеринарним лікарем здійснюється власником. Персонал клініки не несе відповідальності за травми отримані власником від своєї тварини.
9. При визначенні методів лікування та діагностики ветеринарний лікар керується виключно інтересами тварини. Встановлення остаточного діагнозу може потребувати додаткового обстеження (лабораторне, інстументальне тощо). Деякі обстеження та дослідження потрібно проводити неодноразово задля спостереження у динаміці за змінами у стані організму тварини. Необхідно усвідомлювати, що встановлення остаточного діагнозу може тривати деякий час, до цього моменту тваринам проводиться симптоматичне лікування. У випадку, коли наявний стан здоров’я тварини потребує спеціалізованого дослідження, що не виконується у клініці, власнику тварини може бути запропоновано звернутись до іншої ветеринарної клініки.
10. Вакцинація та ін’єкції в клініці здійснюються з використанням препаратів клініки. Власникам тварин не відмовляють у використанні власних препаратів, але в такому разі клініка не несе відповідальності за якість цих препаратів, умови їх зберігання та результат лікування ними.

**Відмова в обслуговуванні або проведенні лікування тварини.**

1. Клієнтам у стані алкогольного або наркотичного сп’яніння.
2. Клієнтам що проявляють неповагу, поводяться неадекватно або вороже ставляться до персоналу клініки.
3. Клієнтам з агресивними тваринами якщо тварина без намордника або якщо власник не може контролювати її поведінку.
4. Клієнтам тварини яких не мають в ветеринарному паспорті відміток про вакцінації проти сказу відповідно віку тварин та періодичності проведення вакцинацій або відсутності паспорта.
5. Клієнтам тварини яких мають ознаки неврологічних розладів властивих захворюванню на сказ або з підозрою на сказ.
6. Ліцам що не досягли повноліття що звернулісь до клініки без супроводу дорослих. Ветеринарний лікар не може полагатись на рішення прийняті неповнолітнім, крім того у деяких випадках якщо тварина перебуває у критичному стані (важкі травми, агональний стан) це може травмувати психіку неповнолітньої дитини.
7. Не виконання власником тварини призначень ветеринарного лікаря, не дотримання режиму лікування.
8. Наполягання з боку власника на проведенні евтаназії тварин з причин фінансового характеру, або з будь-яких причин не пов’язаних із важким станом тварини або невиліковністю хвороби тварини.
9. При наявності заборгованості перед клінікою за надані ветеринарні послуги.

**Порядок оплати послуг.**

1. Ветеринарна клініка Vet&Pet надає платні ветеринарні та супутні послуги тваринам, що належать приватним особам. Вартість послуг зазначено в прейскуранті ветеринарної клініки.
2. Оплата ветеринарних та супутніх послуг здійснюється по факту надання цих послуг одразу після завершення прийому ветеринарного лікаря. Ветеринарна клініка здійснює готівковий та безготівковий (через термінал або на розрахунковий рахунок клініки) розрахунок за надані послуги.
3. При оплаті оперативних втручань клієнт вносить авансовий платіж (приблизно 50% вартості операції). Остаточний розрахунок з урахуванням авансового платежу проводиться після завершення операції.
4. При оплаті перебування тварини в готелі для тварин вноситься 100% оплата за весь термін перебування.
5. При зверненні до ветеринарної клініки проводиться первинний прийом, під час якого ветеринарним лікарем проводиться збір анамнезу, огляд тварини, фізікальне обстеження й консультація зі стану тварини, визначається попередній діагноз, прогноз, призначається лікування. Виконані лікуально-діагностичні маніпуляції, матеріали та препарати, що використано під час прийому, сплачуються згідно прейскуранту.
6. При повторному відвідуванні ветеринарного лікаря з того ж захворювання під час проходження лікування проводиться повторний прийом. Виконані лікуально-діагностичні маніпуляції, матеріали та препарати, що використано під час прийому, сплачуються згідно прейскуранту.
7. При зверненні до ветеринарної клініки з приводу ішого захворювання або проблеми, з іншою твариною що належить власнику, проводиться первинний прийом. Виконані лікуально-діагностичні маніпуляції, матеріали та препарати, що використано під час прийому, сплачуються згідно прейскуранту.
8. Звернення до ветеринарної клініки без тварини за консультацією сплачується за прейскурантом.
9. Консультація за результатами досліждень, в тому числі без тварин, сплачується за прейскурантом.
10. Власник тварини повинен усвідомлювати що ним сплачуються надані ветеринарні або супутні послуги та витрачені матеріали та препарати, а не кінцевий результат.
11. Вартість ветеринарних послуг складається з лікувальних маніпуляцій та вартості використаних матеріалів та препаратів.
12. Власник тварин може попросити ветеринарного лікаря скласти орієнтовний розрахунок витрат на лікування тварини. Слід враховувати, що багато захворювань можуть мати непрогнозований перебіг та наслідки, які можуть спричинити зміну тактики лікування і, відповідно, його вартість. Всі зміни в процес лікування що вносяться ветеринарним лікарем додатково узгоджуються з власником тварини.

**Особливості надання послуг.**

1. Враховуючи біологічну індивідуальність кожного організму, а також той факт, що в природі не існує як однаково здорових, так й однаково хворих, немає можливість надати 100-відсоткову гарантію, що призначене та проведене лікування або маніпуляції приведуть до очікуваного результату. В своїй роботі ветеринарні лікарі клініки Vet&Pet дотримуються норм доказової медицини та орієнтуються на дані досліджень, що є актуальними на даний час що дають можливість з найбільшею (але не 100%) долею вірогідності досягнути бажаних результатів.
2. В деяких випадках засобів сучасної діагностики може бути недостатньо для постановки остаточного діагнозу, цей факт може стосуватись не лише конкретної ветеринарної клініки, а й стану ветеринарної медицини на даний час в цілому.
3. Будь-який живий організм не є стаціонароною системою, в ньому постійно відбуваються зміни. Те саме стосується й проявів та перебігу захворювань. Робота ветеринарного лікаря – це постійний аналіз змін та проведення їх корекції у необхідному напрямку з використанням доступних засобів діагностики та лікування.
4. Ветеринарні лікарі ветеринарної клініки Vet&Pet керуються принципом «не нашкодь», однак, в деяких випадках можливе проявлення непередбачуваних або індивідуальних реакцій організма тварини у відповідь на лікування.
5. Якщо власник забирає тварину на лікування додому, клініка не несе відповідальність за якість та сумлінність виконання власником рекомендацій, а також за результат лікування.
6. Успішне лікування та робота ветеринарного лікаря неможливі без тісної співпраці з власником тварини задля досягнення найкрашого результату. Власник тварини повинен усвідомлювати це та всіляко сприяти ветеринарному лікарю шляхом надання правдивої інформації та об’єктивних даних про стан тварини або його зміни.

**Підготовка к проведенню досліджень.**

1. Оперативне втручання:

* перед проведенням оперативного втручання та загальної анестезії ветеринарний лікар інформує власника тварини про можливі ризики, визначає їх ступінь з урахуванням даних анамнезу, стану тварини, перебігу хвороби, проводиться передопераційнє дослідження (ЕХО-КГ, загальний та біохімічний аналізи крові);
* безпосередньо перед проведенням операції необхідно забезпечити тварині голодну 6-годинну дієту, вода повинна бути у вільному доступі;

1. УЗД/ЕХО-КГ:

* дослідження органів черевної порожнини проводиться натщесерце після 6-годинної голодної дієти;
* дослідження органів сечової системи проводиться на наповненй сечовий міхур;
* поле для дослідження (шерсть) вистригається/голиться та очищується від забруднення;
* тварина під час проведення дослідження повинна бути зафіксована власником, якщо для цього залучається персонал ветеринарної клініки, взимається додаткова плата за фіксацію;
* буйні тварини проходять обстеження після проведення седації (застосування заспокійливих засобів), агресивні тварини повинні бути в намордниках та зафіксовані виключно 2-ма власниками.

1. Лабораторна діагностика

- лабораторна діагностика проводится після повної оплати вартості послуг;

- біохімічне дослідження крові проводиться натщесерце після 6-годинної голодної дієти;

- для дослідження приймаються зразки сечі та калу виключно у герметичній упаковці (контейнер для забору сечі або калу);

- від забору зразка сечі та калу до доставки зразку до лабораторії повинно пройти не більше 2-х годин. Сеча повинна бути зібрана з чистого, заздалегідь продезіфікованого, вимитого та висушегого лотка (не з підлоги та без домішок наповнювача) або може бути зібрана методом катетерізації сечового міхура або цістоцетезу безпосередньо на прийомі. Зразок калу для дослідження повинен бути без домішок наповнювача, грунту тощо;

- результати дослідження надаються протягом доби, отримати їх можна безпосередньо у клініці або на адресу електронної пошти, що надана власником при заповненні реєстраційної картки.

**УВАГА!**

**Власники тварин, що звернулись до ветеринарної клініки Vet&Pet за наданням ветеринарних та супутніх послуг автоматично приймають правила прийому.**

**Ветеринарна клініка Vet&Pet працює щоденно за графіком 09:00-19:00**

**Запис на прийом за телефонами +38 (063) 505 63 36, +38 (067) 505 63 36**