Загальні правила та умови надання послуг

у ветеринарному центрі «ТерраВет»

1. Прийом у ветеринарному центрі «ТерраВет» здійснюється згідно з графіком роботи, представленим при вході в приміщення клініки та на сайті. У неробочий та нічний час вартість послуг зростає на 50%.
2. У неробочий час прийом можливий виключно за попереднім погодженням з клінікою в робочий час. За відсутності такого погодження прийом після закриття не здійснюється.
3. Якщо невідкладна допомога потрібна після закриття клініки, а попередньо погодженого прийому немає, власнику тварини необхідно звернутися до іншого ветеринарного закладу, який на той момент фактично надає таку допомогу.
4. Засоби телефонного зв'язку в неробочий час не обслуговуються. Пропущені виклики та повідомлення опрацьовуються в порядку черговості в робочий час.
5. Насамперед приймаються пацієнти, які потребують екстреної (ургентної, невідкладної) медичної допомоги. Якщо таких пацієнтів більше одного, то вони приймаються у порядку живої черги або одночасно (якщо є вільні ветеринари, які можуть надати відповідну допомогу).
6. У другу чергу приймаються пацієнти, записані заздалегідь на конкретну дату і час. Цей час може бути змінено у зв'язку з наданням допомоги пацієнтам, що потребують екстреної допомоги.
7. Інші відвідувачі приймаються ветеринаром у порядку живої черги.
8. Власники тварин, які запізнились більш ніж на 10 хв., можуть бути прийняті в найближчий доступний для лікаря час, вільний від записів. Такі клієнти можуть бути також прийняті іншим ветеринарним лікарем.
9. Неповнолітні особи, які звернулися до клініки з твариною, обслуговуються лише у супроводі дорослих. Якщо тварина перебуває в критичному стані, а зв'язок з повнолітнім власником неможливий, тварині буде надана перша необхідна допомога. Всі подальші лікувальні заходи проводяться тільки за присутності повнолітнього власника тварини.
10. Власник повідомляє адміністратору своє прізвище та причину візиту в клініку. Якщо власник вперше звертається в клініку або вперше з цією твариною, необхідно зареєструвати тварину в електронну базу шляхом заповнення анкети.
11. Якщо тварина не соціалізована, агресивна, власник зобов'язаний попередити про це адміністратора і лікаря до початку огляду.
12. Перед первинним прийомом тварина має бути зважена. Зважування проводить власник тварини. Якщо кішка агресивна, зважування проводять в переносці, після чого, залишивши кішку в кабінеті прийому, окремо зважують переноску.
13. Проходити в приміщення ветеринарного центру за межі реєстратури дозволяється виключно в супроводі співробітників клініки або з їхнього дозволу.

14. Перебування у відділенні хірургії стороннім особам категорично забороняється.
15. До прийому в кабінеті лікаря коти повинні перебувати у переносках; той-породи собак – на руках, середні та великі собаки – на короткому повідку. Собаки, які можуть виявити агресію, повинні бути в намордник, який забезпечує безпеку оточуючих.
16. Відповідальність за поведінку тварини та за безпеку лікарів лежить на її власнику. Фіксація тварин при проведенні лікувально-діагностичних маніпуляцій проводиться власниками тварин, персонал при необхідності допомагає фіксувати тварин. Персонал не відповідає за поведінку тварини, а також нанесену ними шкоду оточуючим в разі агресивної поведінки.
17. У разі, якщо тварина занадто агресивна і власник її не контролює, а також якщо тварину неможливо зафіксувати, лікар може запропонувати огляд під седацією. У разі неможливості проведення процедури седації або у разі відмови власника від проведення седації, лікар має право відмовити у наданні послуг власнику цієї тварини.
18. Власник тварини несе повну матеріальну відповідальність за збитки, завдані майну ветеринарного центру.
19. На прийомі лікар здійснює збір анамнезу — історію хвороби — зі слів власників. Клієнт зобов'язаний заздалегідь підготувати результати обстежень, лікування, призначень, якщо такі раніше проводилися в інших клініках, а також історію вакцинацій (вет. паспорт). За достовірність і повноту цих даних, а також наслідки, які спричинені невірною чи неповною інформацією, несе відповідальність клієнт (власник тварини).
20. Після збору анамнезу лікар проводить обстеження, при необхідності призначає додаткову діагностику (рентген, УЗД, аналізи крові та ін). Результати деяких досліджень можуть бути отримані відразу (УЗД, рентген), деякі через кілька годин (більшість досліджень крові), деякі через кілька днів (мікологічні, гістологічні дослідження). У разі відмови від додаткової діагностики та за умови її критичної необхідності для подальшого лікування працівники ветеринарного центру мають право відмовити у наданні послуг.
21. Всі ветеринарні послуги, витратні матеріали та препарати платні. Оплата за надані ветеринаром послуги та медикаменти здійснюється відразу після прийому безпосередньо в ветеринарному центрі згідно з прайсом та незалежно від результату лікування.
22. При поміщенні тварини до стаціонару на баланс пацієнта вноситься оплата за лікування та стаціонарне обслуговування. Якщо на балансі пацієнта виникає заборгованість, ветеринарний центр має право припинити лікування. В цьому випадку необхідно сплатити заборгованість. Тварина виписується із стаціонару та віддається на руки власнику лише за умови повної оплати за балансом.
23. Перед проведенням анестезії, хірургічних втручань, перед госпіталізацією тварин необхідно підписати згоду.

24. Евтаназія тварин проводиться виключно за медичними показаннями після огляду лікаря. Лікар має право відмовити у проведенні евтаназії.
25. Відповідальність за точне дотримання рекомендацій та схеми лікування, своєчасність застосування препаратів, виконання процедур та маніпуляцій, призначених ветеринаром, лежить на власнику тварини. У випадку, якщо динаміка стану тварини відрізняється від очікуваної або у Вас виникли будь-які питання, необхідно якнайшвидше зв'язатися з лікарем.
26. Відвідування тварин, які проходять лікування у стаціонарі, а також розміщення та виписка пацієнта зі стаціонару відбувається у заздалегідь узгоджений з ветеринарним лікарем час, але не раніше 11:00 та не пізніше 18:00 щоденно.
27. Роз’яснення щодо стану тварини, поточне лікування та будь-яка інформація про пацієнта надається виключно особі, яка зареєстрована і є власником. Третім особам інформація про пацієнта не надається.
28. Всі документи (виписка з історії хвороби, результати досліджень, консультації, призначення, копії чеків) видаються на руки лише власнику тварини за його бажанням.
29. Документи можуть бути видані на руки або відправлені на електронну адресу, зазначену при реєстрації тварини власником.
30. Користуючись послугами ветеринарного центру, клієнт надає згоду на проведення відео- та аудіофіксації та її подальшому використанні.
31. Персонал має право відмовити в обслуговуванні у випадках:
    - якщо тварина не вакцинована від сказу;
    - якщо тварину супроводжує неповнолітня людина;
    - якщо тварина супроводжується людиною в стані алкогольного або наркотичного сп’яніння;
    - якщо власник тварини проявляє будь-які агресивні або образливі дії по відношенню до співробітників;
    - з боку власника тварини частково або повністю не виконуються приписи та призначення лікаря;
    - власник нав'язує свої нетрадиційні для доказової медицини схеми лікування;
    - власником навмисне надано неправдиву інформацію про стан тварини (протікання захворювання тощо);
    - клієнт відмовляється від підписання інформації, зазначеної у картці тварини, документа про згоду на операцію тощо;
    - при наявності заборгованості.
32. Підписанням анкети клієнт дає згоду на обробку, збір, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання та поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення у картотеках та/або в електронній формі своїх персональних даних.