

Ваш визит в клинику

Чтобы посещение врача было максимально эффективным и заняло минимум времени, сделайте следующее:

- **Заранее запланируйте время визита** так, чтобы у Вас было свободное время.
- **Позвоните в клинику и запишитесь на прием.** Если Вы хотите попасть к определенному врачу, обязательно сообщите об этом по телефону.
- Максимально полно объясните по телефону, в чем состоит проблема и какие процедуры требуется провести.
- **Перед визитом** в клинику животное не следует кормить в течение 8 часов. Возможно, понадобится взять у Вашего питомца анализы крови или провести обследование под седацией. Эти процедуры проводятся только на голодный желудок.
- Постарайтесь в спокойной обстановке выписать на бумагу все свои жалобы, описать чем Вы кормите животное; историю его заболевания и все лечебные мероприятия, которые ему проводили. Возьмите свои записи в клинику. Это поможет в общении с врачом.
- **Возьмите с собой все предыдущие назначения и результаты обследований.**
- **Сохраняйте спокойствие**, помните, что животное чувствует Ваше состояние и Ваша тревожность или, напротив, уверенность, ему передастся.
- **Кошек в клинику следует приносить в переноске.** Переноску лучше поставить в комнате заранее, чтобы животное к ней привыкло. Внутри положить тряпочку со знакомым запахом. Переноска должна быть максимально закрыта. В клинике старайтесь расположить переноску таким образом, чтобы кошка не видела других посетителей клиники.
- **Собак необходимо пристегнуть на поводок** и проверить, хорошо ли зафиксирован ошейник. В клинику возьмите с собой лакомство и игрушку. Собаке необходимо дать обследовать помещение (не подпуская при этом к другим животным), поощрить лакомством или поиграть. Если в зале ожидания много посетителей, собаку лучше оставить в машине или погулять на улице.

Итак, вы приехали в клинику. Будет проще, если оставив животное в машине, Вы зайдете в клинику и сообщите администратору свою фамилию (если Вы записаны) и суть проблемы. Администратор ориентирует Вас по ситуации и сообщит о Вашем появлении врачу.

Достаточно часто посетителям клиники приходится ожидать своей очереди. **Мы просим Вас проявить терпение и понимание.** Далеко не всегда удается уложиться в отведенное для осмотра животного время. Ситуации складываются по-разному. Бывает, что владелец пришел с одной проблемой, а на приеме вспомнил еще про парочку, задал вопрос по кормлению, попросил обрезать когти и т.д. Бывает так, что приносят животное, требующее экстренной помощи, и весь персонал занялся им. Мы уделяем каждому животному столько времени, сколько необходимо для решения его проблем. Поэтому, когда Вы попадете на прием, Вашему животному так же уделят максимум внимания.

Помните, что **администратор не может повлиять на скорость приема**, поэтому бесполезно высказывать ему претензии или срывать на нем свое раздражение.

Весь персонал прикладывает максимум усилий, чтобы оказать всем пациентам помощь быстро, но не в ущерб качеству.

На приеме у врача постарайтесь полно и четко обрисовать ситуацию. Избегайте самостоятельных интерпретаций симптомов заболевания. Гораздо полезнее будет просто изложить факты. **Записи, сделанные дома помогут Вам** в этом. **Внимательно слушайте, что говорит врач.** Его задача - получить от Вас наиболее точную информацию о состоянии животного. И от того насколько Вы поняли вопрос и насколько полно на него ответили, во многом зависит точность постановки диагноза.

Вполне естественно, что многие посетители на приеме у врача испытывают волнение. Постарайтесь справиться со своими эмоциями. В тревожном состоянии Вы забудете половину из

того что хотели сказать. И не поймете ничего из того, что говорит врач. **Проблему можно решить только в спокойном диалоге с врачом.**

В правилах приема посетителей есть **пункт о терапевтическом сотрудничестве. В чем оно заключается?**

Обращаясь к ветеринарному врачу, вы доверяете ему ставить диагноз и проводить лечение животного. Далеко не всегда врач может объяснить что, происходит с животным и почему назначено то или иное лечение, человеку, не имеющему медицинского образования. **Если Вы приходите в клинику, вам надо доверять врачу.** Иначе, все будет бесполезно. Если Вы сомневаетесь и не доверяете врачу, сразу откажитесь от приема. Попросите посмотреть животное другого специалиста или обратитесь в другое лечебное учреждение.

Если, не смотря на все усилия, животному не становится лучше, сообщите об этом лечащему врачу. Значит, надо дальше обследовать животное, анализировать ситуацию. Возможно, животное необходимо показать узкому специалисту. Далеко не всегда можно поставить окончательный диагноз на первичном приеме. **И не все болезни быстро поддаются лечению.**

Мы предпочитаем сами проводить лечебные мероприятия по назначению врача. В большинстве случаев, для этого достаточно раз в день привозить животное в клинику. Для проведения длительных процедур можно оставить питомца в стационаре на несколько часов. Врач проведет все манипуляции быстро и правильно. Если Вы не можете приезжать в клинику и выполняете назначения врача дома, то принимаете на себя ответственность за их выполнение.

В нашей клинике есть дневной стационар. Это здорово выручает владельцев, занятых на работе. Можно принести подстилочку со знакомым запахом, корм и миски. Практика показывает, что животные в стационаре ведут себя спокойно, хорошо кушают и спят. Персонал клиники минимизирует стрессовые факторы при содержании животного в стационаре. Все назначения врача будут выполнены квалифицированным специалистом в спокойной обстановке и в полном объеме.

Все врачи клиники действуют в интересах своих пациентов. Это важная информация. И она означает, что врач порекомендует те исследования и процедуры, которые позволят наиболее точно поставить диагноз, быстрее приведут к выздоровлению, а в случае неизлечимого заболевания позволят сохранить качество жизни животного. Поскольку осуществлять эти назначения нужно владельцам, то окончательное решение за ними. Если рекомендации врача непосильны Вам по материальным или иным соображениям, сообщите об этом врачу. Возможно, в диалоге вы найдете другой путь решения проблемы. Однако, врач имеет право отказаться от лечения животного, если владелец не готов выполнять назначения.

Отдельно хочется сказать о ситуации, когда на прием приходит **владелец животного со своим видением проблемы и готовым диагнозом.** Если врач понимает, что от него требуют **просто выполнить рекомендации владельца** или другого врача, то он может действовать по одному из двух сценариев: либо врач просто выполняет то, что хочет владелец, не неся при этом никакой ответственности за последствия этих назначений. Либо он отказывает посетителю в приеме. Выбор остается за врачом.

Надеюсь, что данная информация поможет Вам спокойно и уверенно общаться с персоналом клиники и быстрее решить проблемы Вашего питомца. Я так же надеюсь, что на долгие годы врачи нашей клиники станут вашими помощниками в деле сохранения здоровья Ваших животных.

Директор клиники Буримова Марина Леонидовна

Рекомендации посетителям клиники

Итак, Вы приняли решение прийти в ветеринарную клинику. Что вас там ожидает? Как сэкономить свое время и решить проблему максимально эффективно?

Для начала **мы советуем позвонить в клинику, и подробно рассказать администратору с какими вопросами Вы планируете обратиться.** После чего записаться к нужному специалисту. То же самое необходимо сделать, если вы направлены к нам из другой клиники.

Предварительная запись на прием экономит Ваше время и нервы! А так же позволяет врачу подготовиться к Вашему визиту заранее.

Перед тем как позвонить в клинику, пожалуйста, **сформулируйте свой вопрос**, чтобы мы могли лучше понять друг друга! А еще лучше **запишите все симптомы, которые Вы наблюдаете у своего питомца.** Эти записи пригодятся Вам и в клинике на приеме у врача.

Помните, пожалуйста, о том, что **мы не ставим диагноз и не лечим по телефону!** Это не возможно. Для того, чтобы поставить диагноз, врач обязан осмотреть животное. А без диагноза назначить лечение невозможно.

Слова врача: «подъезжайте в клинику, животное нужно осмотреть» - это необходимое условие для оказания адекватной помощи.

При визите в клинику кошек нужно приносить в переносках, а собак приводить в ошейниках, и на поводках во избежание конфликтных ситуаций между животными. На собаку, склонную к агрессии необходимо надеть намордник! Не оставляйте своих питомцев без надзора!

Если ваше животное находится в тяжелом состоянии, то его примут в экстренном порядке. Тяжесть состояния определяет только врач клиники.

Находясь на приеме у врача, сразу уточняйте все вопросы, связанные с лечением, диагнозом и т.п., которые Вам не понятны.

И самое главное – если вы пришли в клинику, то мы обязательно окажем Вашему питомцу максимально квалифицированную помощь!

Правила оказания ветеринарных услуг

1. **Все ветеринарные услуги платные.** Цена услуг указана в Прейскуранте клиники, заранее вы можете с ним ознакомиться на доске информации.
2. В случае проведения инвазивных процедур, манипуляций с применением анестезии, лечения в стационаре или в клинике в сопровождении **владельца**, приема пациента в экстренном состоянии владельцу предлагается подписать **Информированное согласие** (является неотъемлемой частью Договора оферты об оказании ветеринарных услуг) на проведение этих манипуляций, **внесение авансового платежа**, который учитывается при окончательном расчете. Только после этого выполняются манипуляции. **В случае отказа владельца подписать Информированное согласие или внести аванс, в оказании услуг будет отказано.**
3. Прием в ветеринарной клинике осуществляется согласно расписанию работы, вывешенному на табличке у входа в клинику.
4. С владельцем, впервые обратившимся с конкретным животным в Зооцентр, **обязательно заключается договор об оказании ветеринарных услуг.** Для заключения договора

необходимо предоставить паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность владельца. Договор заключается только с владельцем, достигшим возраста 18 лет. В Договор может быть вписано до двух доверенных лиц, которые наравне с владельцем имеют право принимать решения, подписывать информационные согласия на проведение процедур, касающиеся жизни и здоровья животного.

В случае отказа владельца животного заключить Договор об оказании ветеринарных услуг, ветеринарный специалист вправе отказать в приеме. *Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его владельцем и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного. Поскольку документально права собственности на животное установить не возможно, мы априори считаем владельцем того человека, который привел на прием животное. Если законный владелец не нашел времени лично пообщаться с врачом, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку, который был в клинике с животным и принимал решения.*

5. Первичный прием осуществляется только в присутствии владельца.

*Поскольку на приеме врач будет собирать анамнез, т. е. информацию о том, как животное содержится, чем питается, как давно болеет, и чем его лечили, человек, доставивший животное в клинику должен этой информацией владеть. Хуже нет, когда на приеме оказывается сын, зять, помощник по хозяйству или просто сосед хозяина. По каждому вопросу приходится созваниваться с владельцем, на это уходит много времени и все равно часть информации теряется. Во-вторых, человек, доставивший животное в клинику должен принимать решение относительно проведения обследований и лечения. Врач рекомендует определенные лечебные или диагностические процедуры, а решение об их проведении или отказе от них принимает владелец. Часто такие решения нужно принимать быстро. На согласование с владельцем может не быть времени, да не всегда в телефонном разговоре можно правильно понять друг друга. Поэтому, во избежание недоразумений, конфликтов и для назначения правильного и своевременного лечения Вашему животному, **привозите его в клинику сами.***

6. Пациенты принимаются по предварительной записи. Без очереди пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. Пациенты, доставленные без записи, принимаются в порядке общей очереди в перерывах между приемами по предварительной записи.

Мы настоятельно рекомендуем записываться на прием, даже для проведения инъекций. *Это позволяет и владельцам и врачам планировать свое время. 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 в кабинете врача, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо.*

В случае поступления экстренного больного, он принимается 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 клиники, 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.

7. Несовершеннолетним лицам, пришедшим с животными, могут отказать в обслуживании.

Помните, что нельзя присылать одного ребенка в клинику. Врач не может основываться на решениях, принятых несовершеннолетним. Кроме того, бывают ситуации, которые могут травмировать психику ребенка, например, тяжелое состояние и травмы животного.

Мы не можем требовать паспорт или свидетельство о рождении у каждого посетителя. Поэтому возможны ошибки. Молодой человек или девушка 16-18 лет могут выглядеть достаточно взрослыми, но при этом не обладать самостоятельностью в финансовых вопросах.

*Уважаемые родители! Правила приема посетителей вывешены на видном месте в холле клиники и доступны всем. **Человек, обратившийся к врачу и оплативший Счет за обслуживание, считается ознакомленным с Правилами.** Подпись владельца на рекомендациях означает, что он принял услугу и готов ее оплатить. Поэтому, если Ваш ребенок принес животное в клинику, Вы обязаны оплатить проведенные процедуры.*

8. **Клиника имеет право отказать в обслуживании клиентам при отсутствии терапевтического сотрудничества.** (Терапевтическое сотрудничество - это взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного, отказ от выполнения назначений лечащего врача приравнивается к отсутствию терапевтического сотрудничества), а также клиентам в нетрезвом виде и клиентам, проявляющим неуважение к персоналу клиники. При необходимости вызывается охрана.
9. **В клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись.**
Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций.
10. Посетители клиники обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом.
11. Владельцы должны предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки в переносках.
12. **Врач имеет право отказать в приеме животного, не вакцинированного против бешенства.**
13. **В клинике не осуществляется прием безнадзорных животных,** т.к. установление порядка отлова и содержания безнадзорных животных относится к мерам по предупреждению эпидемий, а так же по предупреждению и ликвидации болезней животных, их лечению, защите населения от болезней, общих для человека и животных. Указанные полномочия относятся к компетенции органы государственной власти субъекта Российской Федерации.
Если Вы подобрали животное и хотите ему помочь, подумайте, готовы ли Вы потратить на это свое время и средства. Всегда следует помнить об опасности заражения бешенством, т. к. Ново-Московский Территориальный округ относится к неблагополучным по бешенству. Если Вы готовы взять на себя ответственность за безнадзорное животное, Вам необходимо подписать соответствующий документ.
14. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала клиники. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу седировать (т.е. медикаментозно успокоить и расслабить) животное. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в помощи оказании услуг владельцу данного животного.
15. Все предписанные назначения желателно выполнять в клинике. Персонал клиники не несет ответственности за результат лечения, если назначения выполнялись владельцем дома без контроля врача, а так же при несоблюдении режима лечения.
16. При обращении в клинику проводится первичный прием. Первичный прием включает: сбор анамнеза, осмотр животного врачом, физикальное обследование, консультация по состоянию животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Лечебно - диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту. *При посещении клиники по причине другого заболевания или проблемы прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, принадлежащего этому же владельцу. При*

повторных визитах в клинику у врача по той же проблеме, в **течение 45 дней** после первичного обращения, соблюдения рекомендаций по лечению, оплачивается стоимость повторного приема. Лечебно - диагностические манипуляции и препараты также оплачиваются отдельно по прейскуранту.

17. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных 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. *В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике «Зооцентр на Садовой», животное может быть направлено в другую клинику.*

Работа клиники осуществляется на основе данных Правил приема посетителей, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.

Порядок предъявления претензий

Персонал клиники всегда старается сделать все для спасения животного, однако медицина - наука не точная и иногда возникают обстоятельства, которые врач не мог предусмотреть. Помните, что все врачи нашей клиники - ответственные, честные люди и грамотные профессионалы. Врач всегда делает все от него зависящее для и улучшения состояния своего пациента. Персонал клиники действует в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

Если же у Вас возникли претензии к кому-либо из персонала клиники, и Вам не удалось разрешить проблему путем переговоров, обратитесь к главному врачу и оставьте ему претензию в письменном виде.

Мы обязательно свяжемся с Вами и постараемся найти варианты решения проблемы.

Вы можете выслать текст претензии на электронный адрес клиники:

84955022551@vetsad.ru

Предъявляя претензию, постарайтесь вести себя достойно, не допуская оскорблений и угроз в адрес персонала клиники. Помните, что в клинике ведется видеозапись. В случае агрессивного или хамского поведения клиента, администратор имеет право вызвать охрану.

Не стоит пытаться вести переговоры в нестабильном эмоциональном состоянии, вряд ли Вы найдете продуктивное решение. Лучше вернуться к обсуждению проблемы через несколько дней.

Мы всегда готовы к диалогу. Если Вы отмечаете недостатки в нашей работе и сообщаете их руководству, Вы помогаете нам стать лучше!

Управление экономики

г. Москва г. Щербинка

8(495)867-16-45

Книга жалоб и предложений

находится у администрации Зооцентра

Правила вакцинации

Для успешной выработки организмом вашего любимого животного стойкого иммунитета, необходимо соблюдать несколько ВАЖНЫХ правил:

1. Перед вакцинацией необходимо избавить организм животного от гельминтов, т.к. эти вездесущие паразиты очень сильно снижают иммунный статус вашего питомца. О схеме дегельминтизации Вы можете узнать у ветеринарного врача.
2. Вакцинация должна проводиться СВОЕВРЕМЕННО – т.к. пропущенная по сроку вакцинации – это риск заболевания для вашего животного. Вакцинация стоит от 3200 до 4500 рублей, а лечение животного – от 15000 тысяч за курс лечения.

3. После вакцинации необходим обязательный **КАРАНТИН** с ограничением контактов с другими животными и почвой на 14-21 день, т.к. иммунитет возникает не сразу же после инъекции вакцины, а только к концу карантинного периода. Желательно животное не купать целиком.
4. Вакцинация должна проводиться **ЕЖЕГОДНО** (для взрослых животных). Для котят и щенков существует своя схема вакцинации – несколько раз за первый год жизни. О сроках вакцинации котят и щенков Вы можете проконсультироваться у ветеринарного врача.
5. На месте введения вакцины может возникать покраснение и/или небольшая припухлость, в редких случаях болевые ощущения в месте инъекции. У отдельных животных после вакцинации могут наблюдаться апатия и снижение аппетита, эти явления проходят самостоятельно без лечения. При возникновении гиперчувствительности или анафилактической реакции необходимо срочно вернуться в ветеринарную клинику.