

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ
для владельцев, лиц, сопровождающих пациентов, и иных
посетителей Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet



Настоящие Правила внутреннего распорядка и поведения для владельцев, сопровождающих лиц, и иных посетителей Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet, далее по тексту – «Правила», приняты и утверждены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – «ФЗ № 323-ФЗ»), и обязательны для исполнения всеми лицами, находящимися на территории, в здании и помещениях Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet, расположенных по адресу Московская область, р. п. Заречье, ул. Луговая, д.1 стр. 4.

График работы: амбулаторные услуги оказываются ежедневно с 09:00 до 21:00, экстренная помощь оказывается круглосуточно.

Настоящими Правилами регулируются правила поведения владельцев, сопровождающих их лиц, и иных посетителей Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet как на территории ветеринарного госпиталя, так и вне его, в иных местах, когда это касается соблюдения предписаний врачей; внутренний распорядок Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet, в том числе порядок ознакомления информацией о состоянии здоровья; порядок личного приема должностными лицами Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet из числа руководителей; иные положения, касающиеся правил пребывания в Ветеринарном госпитале Skolkovo Vet.

1. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ, СОПРОВОЖДАЮЩИХ ИХ ЛИЦ И ИНЫХ ПОСЕТИТЕЛЕЙ ВЕТЕРИНАРНОГО ГОСПИТАЛЯ

1.1 В Ветеринарном госпитале запрещается:

- 1) Разрешено находиться в верхней одежде исключительно в помещениях типа фойе и холлов. В отделении Реанимации и интенсивной терапии запрещено находиться в верхней одежде и без сменной обуви, допустимо находиться в бахилах;
- 2) Курить табачные изделия, а также употреблять электронные сигареты, вейпы и иные системы нагревания и/или горения табака, иные курительные изделия, за исключением специально отведенных для этого мест; с. Употреблять алкогольные напитки, иные спиртосодержащие напитки, потреблять наркотические средства, психотропные вещества, а также иметь их при себе.
- 3) Находиться в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.
- 4) Вмешиваться в деятельность персонала, мешать их работе;
- 5) Иметь при себе предметы и средства, наличие которых, а так же их применение (использование) могут представлять угрозу безопасности, жизни и здоровью окружающих, создавать помехи для перемещения посетителей по территории Госпиталя, в том числе, но не исключительно:
 - Огнестрельное, травматическое, пневматическое, газовое, метательное, холодное и любое другое оружие
 - Боеприпасы, электрошоки, а также их макеты, имитаторы и муляжи;
 - Взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, ядовитые, отравляющие, едкие и коррозирующие вещества;
 - Газовые баллончики и аэрозольные распылители;
 - Окислители, органические перекиси, отбеливатели, опасные биологические вещества;
 - Крупногабаритные предметы (сумма измерений которых по длине, ширине и высоте находится в пределах 150 см, длинномерные предметы, длина которых от 151 см);
 - Колёсные устройства для перевозки детей;



- Иные предметы и вещества, в отношении которых установлены запреты или ограничения на их свободный оборот в Российской Федерации.
- 6) Пользоваться служебными телефонами, компьютерами, иной техникой, не предназначенными для использования посетителями;
 - 7) Находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet;
 - 8) Пользоваться медицинским оборудованием (медицинскими изделиями) Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet самостоятельно;
 - 9) Проводить какие-либо видео, фотосъемки, аудиозаписи (включая съемку/записи на фотокамеры, видеокамеры и диктофоны, встроенные в мобильные телефоны и другие устройства, а также на вебкамеры, встроенные в ноутбуки, нетбуки и т.п.), поскольку иное нарушало бы действующее законодательство о защите персональных данных, ставило бы под угрозу разглашение конфиденциальной информации, мешало бы законной деятельности того или иного врача при оказании ветеринарной помощи;
 - 10) В целях лекарственной безопасности пациентам на стационарном лечении проносить/приносить с собой и/или использовать лекарственные средства по своему усмотрению без разрешения лечащего врача.
 - 11) Находиться на территории госпиталя в период с 21:00 до 09:00 без сопровождения персонала.
 - 12) В период с 21:00 до 09:00 обращаться к медицинскому персоналу для решения административных вопросов, включая: получение выписок, распечатку документов, решение ранее возникших вопросов, не касающихся госпитализации экстренного пациента.

1.2 При посещении Ветеринарного госпиталя, владельцы, сопровождающие их лица, и иные посетители обязаны:

- 1) Соблюдать Правила, тишину и порядок;
- 2) Соблюдать требования пожарной безопасности, а при обнаружении признаков возгорания, сообщить об этом персоналу Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet;
- 3) В случае возникновения чрезвычайных ситуаций, независимо от их характера или при угрозе совершении террористического акта, исполнять инструкции службы безопасности Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet или компетентных государственных органов.
- 4) Уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям, не использовать в речи ненормативную и нецензурную лексику;
- 5) Бережно относиться к имуществу Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet и другим пациентам, сопровождающим их лицам, иным посетителям;
- 6) Уважительно относиться к чужой врачебной тайне;
- 7) Исполнять требования и предписания ветеринарного врача, соблюдать рекомендуемую ветеринарным врачом диету, сотрудничать с ветеринарным врачом на всех этапах оказания ветеринарной помощи, оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, не прекращать самовольно лечение без уведомления ветеринарного врача;



- 8) Своевременно информировать ветеринарного врача обо всех назначенных другими врачами процедурах, лекарствах и методах лечения, не давать и не отменять пациенту лекарственные препараты по своему усмотрению;
- 9) Своевременно являться на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции в соответствии с предварительной записью, а в случае невозможности явиться – не позднее чем за сутки уведомить об этом сотрудников Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet. В случае если пациент опаздывает на приём, процедуры и иные медицинские манипуляции по предварительной записи на:
 - До 15 минут, то время приема будет сокращено в соответствии с длительностью опоздания;
 - Если пациент опаздывает от 15 до 30 минут, то врач или иной специалист Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet будет вправе приступить к приёму последующего пациента с предложением опоздавшему пациенту ожидать приема, либо же пациенту будет предложен прием у другого врача или иного специалиста той же специальности, а в случае невозможности такого приема, пациенту будет предложено записаться на прием на другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием.
 - Если пациент опаздывает от 30 минут и более на прием, при этом сотрудники Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet вправе, но не обязаны предложить пациенту другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, в случае наличия такой возможности и свободного времени у соответствующего специалиста. В случае не прихода на прием к врачу, процедуры и иные медицинские манипуляции либо невозможности приема пациента в другое время в рамках того же дня, на который был назначен прием, владелец несет риск возникновения юридических и финансовых последствий, предусмотренных условиями заключенного договора.
- 10) При соответствующих обстоятельствах Правила распространяют свое действие не только на территорию ветеринарного госпиталя, но действуют и вне зависимости от места нахождения пациента (например, при нарушении предписаний врачей).

Нарушение Правил может повлечь за собой ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации, в том числе гражданско-правовую, которая может выразиться в расторжении договора на оказание платных ветеринарных услуг и взыскании убытков, административную или уголовную ответственность в связи с воспрепятствованием законной деятельности врачей при оказании ветеринарной помощи, незаконного сбора персональных данных, а также в иных случаях.

2. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С ИНФОРМАЦИЕЙ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ

- 1) В соответствии со статьей 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», владелец, его законный представитель, иные уполномоченные лица (далее – «Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента») имеют право на получение информации о состоянии здоровья пациента.
- 2) Кроме как получение информации о состоянии здоровья пациента от лечащего врача и (или) иного работника, принимавшего участие в оказании ветеринарной помощи (ветеринарной услуги), Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, вправе также:
- 3) Получать документы, их копии, выписки из них, в том числе в электронной форме.



- 4) Лица, имеющие право получать информацию о состоянии здоровья пациента, желающие ознакомиться с такой информацией способами, указанными в п. 2 настоящих Правил, направляют в ветеринарную организацию письменное заявление (запрос) с указанием следующих сведений:
 - Фамилия, имя, отчество (запрашивающего лица);
 - Кличка пациента
 - Номер договора
 - Реквизиты документа, удостоверяющего личность запрашивающего лица (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - Реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя (законного представителя), если запрос подается таким представителем (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа);
 - Место жительства (регистрации, пребывания) запрашивающего лица;
 - Указание на конкретный документ (период оказания ветеринарной помощи), с которым запрашивающее лицо хочет ознакомиться и получить его (его копию);
 - Указание на способ получения ветеринарных документов или их копий (почтовый адрес, адрес электронной почты), либо указание контактов для связи в целях сообщения даты и времени возможности получения документации.
- 5) Вышеуказанное письменное заявление (запрос) может быть направлено Лицом, имеющим право получать информацию о состоянии здоровья пациента, лично, почтовым отправлением либо по адресу электронной почты info@skolkovo.vet. При направлении письменного заявления (запроса) по адресу электронной почты с указанием такого способа получения информации о состоянии здоровья, как направление по адресу электронной почты, документация в электронной форме (в скан-образах) может быть направлена только на тот адрес электронной почты, который указан пациентом в заявлении пациента.
- 6) При подаче запроса лично, а также при личном получении документов (их копий) и выписок из них, имеющие право на получение информации о состоянии здоровья пациента, предъявляют документ, удостоверяющий их личность, а также документы, подтверждающие их полномочия (при необходимости).
- 7) Поступивший письменный запрос о предоставлении ветеринарной документации для ознакомления в течение рабочего дня регистрируется в организации. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса работник госпиталя доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона (при наличии) либо по электронной почте (при наличии), уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о получении запроса.
- 8) Лицо, направившее запрос о предоставлении документации для ознакомления, в течение 2 рабочих дней со дня поступления запроса информируется доступными средствами связи о сроках предоставления информации – 10 рабочих дней.
- 9) Максимальный срок ожидания лицом, подавшим запрос на предоставление документации, не превышает 10 рабочих дней со дня поступления письменного запроса.
- 10) Предоставление ветеринарных документов (их копий), выписок из них обеспечивается сотрудниками Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet не более чем в десятидневный срок с даты регистрации указанного в п. 4) настоящих Правил письменного заявления (запроса).
- 11) В случае отказа в предоставлении документов (их копий), выписок из них в связи с отсутствием в запросе сведений о конкретном документе (периоде оказания ветеринарной помощи), который заявитель хочет получить, либо отсутствием в



приложениях к запросу документа, подтверждающего наличие у заявителя статуса законного представителя пациента, Сотрудники Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet информирует об этом заявителя в срок, не превышающий 5 календарных дней со дня регистрации в организации запроса

- 12) Для целей реализации прав граждан на ознакомление с информацией о состоянии здоровья, с учетом положений, установленных в п. 2 настоящих Правил, в Ветеринарном госпитале Skolkovo Vet ведутся соответствующие журналы приема запросов и выдачи ветеринарных документов (их копий) и выписок из них, могут вестись в электронной форме, а также предусматривать подпись Лица, имеющего право на получение информации о состоянии здоровья пациента, о фактах ознакомления / получения ветеринарных документов (их копий) и выписок из них.
- 13) Срок хранения документации может быть ограничен ресурсами госпиталя. После получения владельцем запрошенных документов, владелец обязуется хранить документацию в течении всего периода лечения и жизни пациента.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

3.1. Общие правила оказания услуг

- 1) Ветеринарные услуги оказываются в соответствии с порядками оказания ветеринарной помощи, а также на основе стандартов ветеринарной помощи, действующими на территории Российской Федерации, либо, по просьбе владельца, в виде осуществления отдельных консультаций или ветеринарных медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта ветеринарной помощи, действующего на территории Российской Федерации.
- 2) Объем и характер ветеринарных услуг устанавливается на основании предварительного диагноза и пожеланий владельца, если они не противоречат общепринятой лечебной практике. В ходе проведения лечения объем и характер ветеринарных услуг может быть скорректирован специалистами Госпиталя. При оказании Госпиталем ветеринарных услуг Сторонами может быть согласована смета на оказание ветеринарных услуг (смета).
- 3) При направлении владельцем запроса на почту сотрудника госпиталя срок обратной связи составляет до 3 рабочих дней сотрудника, которому направлен запрос, если иное не предусмотрено правилами Госпиталя. В случае, если запрос владельца обусловлен изменениями состояния пациента, и владелец не обратился на экстренный прием, Госпиталь не несет ответственности за ухудшение состояния Пациента.
- 4) Госпиталь вправе направить смету на оказание ветеринарных услуг на электронную почту владельца, указанную в договоре или Анкете Пациента. Если владелец не направит возражения на представленную смету на оказание ветеринарных услуг ответным письмом.
- 5) в течение 1 (один) календарного дня с момента направления владельцу сметы на оказание ветеринарных услуг – такая смета считается принятой владельцем в полном объеме.
- 6) Смета на оказание ветеринарных услуг составляется без учета особенностей конкретного случая и базируется на статистическом анализе типичных расходов при данном предположительном диагнозе. По медицинским показаниям лечащим врачом могут назначаться дополнительные исследования, манипуляции. Окончательный счет может отличаться от сметы расходов.
- 7) Срок оказания ветеринарных услуг определяется, исходя из объема профилактических, диагностических и лечебных мероприятий, предусмотренных нормативными документами, с учетом режима работы Госпиталем. Амбулаторная помощь



оказывается Госпиталем в день обращения, если иной порядок не установлен в порядках и стандартах оказания ветеринарной помощи, а также при доступности выбранного врача.

- 8) Стационарная помощь оказывается в период госпитализации в ОРИИТ.
- 9) Медицинское вмешательство осуществляется при условии наличия подписанного информированного добровольного согласия владельца или его законного представителя, полученного в соответствии с требованиями действующего законодательства, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.
- 10) Постановка диагноза – это оказание Услуги владельцу, включающую получение им информации о состоянии Пациента. Данная информация может быть, как позитивной для состояния, лечения Пациента, так и негативной, что в равной мере означает оказание владельцу соответствующей Услуги (независимо от ожиданий владельца).
- 11) Постановка диагноза Пациенту в условиях отсутствия возможности получить от его владельца соответствующее описание своего состояния и жалобы на него является сложным и субъективным процессом, который может не соответствовать объективно протекающим биологическим и иным процессам жизнедеятельности Пациента;
- 12) Пациент, как живой биологический организм, является смертным и излечение, стабилизация не каждого заболевания и состояния возможна, в том числе в силу объективно существующих различий между организмами даже одного вида, породы, возраста и веса, что в целях настоящего Договора делает невозможным предоставление исчерпывающих гарантий того, что оказание Услуг во всех случаях достигнет своих целей и будет иметь желаемый результат и, соответственно, не означает некачественность оказания Услуг. Данные обстоятельства означают отсутствие у Госпиталя объективной возможности постановки диагноза со стопроцентной точностью, Госпиталь при оказании Услуг стремится поставить полностью точный диагноз (объективно точное определение состояния), но не гарантирует его достижение в полном объеме и своевременно, как и полное выздоровление Пациента, достижения им желаемого владельцем состояния, особенно если Пациент находится в экстренном, неотложном состоянии;
- 13) Услуги включают возможность допустимого вмешательства в состояние здоровья Пациента, в том числе возникновение дискомфорта, стресса (вне зависимости от действия или бездействия специалистов Госпиталя), осложнений, вызванных особенностями его организма, проявление сопутствующих и побочных свойств воздействия, возникновение неприятных, болевых ощущений, появление гематом, шрамов.
- 14) Любая операция связана с разрезом тканей, в результате которого остается, в большей или меньшей степени, косметический дефект. При операциях необходимым этапом является удаление шерсти с операционного поля.
- 15) Восстановление шерстного покрова происходит в течение 2–4 х недель, однако, в отдельных случаях, возможно только частичное восстановление шерстного покрова или не восстановление его вообще.
- 16) При любых операциях не существует полной гарантии состоятельности швов, место нарушения кожных покровов может стать «входными воротами» инфекции, особенно при несоблюдении Владелец рекомендаций Госпиталя, недостаточном (ненадлежащем) уходе за Пациентом, несоблюдении требования о защите швов от «разлизывания» Пациентом;
- 17) При оказании Услуг допускается применение, назначение Госпиталем таких методов, манипуляций, анестетиков и трансфузий, которые будут сочтены необходимыми, а



также лекарственных препаратов, медицинских изделий, расходных материалов, предназначенных для лечения человека;

- 18) На любой стадии оказания Услуги (в том числе диагностики и/или лечения Пациента) в связи с выявленным состоянием Пациента могут возникнуть обстоятельства, меняющие изначально предполагавшийся Сторонами порядок действий, требующий дополнительных действий или изменения заказанной Владелецем Услуги и ее объема, оказание иной Услуги, в том числе принудительная (вынужденная) вакцинация от бешенства Госпиталем Пациента, хирургическое вмешательство;
- 19) В силу объективно существующих процессов жизнедеятельности живого организма качественное проведение хирургической операции, применение наркоза (анестезии) не гарантирует отсутствие ранних и/или поздних осложнений, рецидива заболевания и/или смерти Пациента, в том числе, вследствие, хотя и очень редких, неблагоприятных реакций – аллергии, идиосинкразии, которые невозможно предусмотреть. Применение наркоза (анестезии) у Пациентов всегда сопряжено с риском для жизни, независимо от того, какая проводится операция. Риск послеоперационных осложнений, рецидивов заболевания и операционной летальности Пациента повышается (но не ограничиваясь) в случаях:
- Возраста до 1 года;
 - Возраста более 10 лет для собак миниатюрных и средних пород и для кошек;
 - Возраста более 8 лет для собак крупных пород;
 - Возраста более 7 лет для собак гигантских пород;
 - Наличия хронических заболеваний, явно или скрыто протекающих;
 - Наличия конкурирующих заболеваний, то есть заболеваний, каждое из которых в своем развитии может привести к летальному исходу, явно или скрыто протекающих;
 - Наличия гнойных, онкологических, острых заболеваний, явно или скрыто протекающих;
 - Наличия генетически обусловленных заболеваний, врожденных дефектов развития, пороков, породной предрасположенности к заболеваниям;
 - Миниатюрности собак (вес менее трех килограммов);
 - Брахицефалии у собак и кошек;
 - Наличия травм, сочетанных травм, политравм, травм головы, позвоночника, органов грудной и брюшной полости;
 - Пониженной/повышенной температуры тела;
 - Породности Пациента;
 - Экстренности, неотложности и срочности хирургического вмешательства и/или анестезии.
- 20) При операциях кесарева сечения не существует никаких гарантий жизнеспособности плодов. При операциях остеосинтеза не существует никаких гарантий стабильности конструкции. Самой частой причиной нестабильности конструкции является несоблюдение Владелецем послеоперационного ограничения Пациента в движении;
- 21) Пациент должен содержаться исключительно в условиях, соответствующих его биологическим потребностям и обеспечивающих их физическое и психологическое благополучие.
- 22) Госпиталь вправе отказать в оказании Услуги, в том числе перенести время их оказания в случае невыполнения Владелецем требований к лечению Пациента, а также в случаях:
- Отказ сопровождающего лица от ответственности за Пациента и соответствующий отказ заключения Договора;



- Не предоставление Владелцем и/или его доверенным лицом удостоверяющего личность документа;
- Несоблюдения Владелцем условий настоящего Договора, правил внутреннего распорядка Госпиталя;
- Наличия у Владельца Пациента признаков нахождения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, признаков совершения им противоправных действий, в том числе неадекватного поведения, предъявления угроз жизни, здоровью сотрудников и посетителей Госпиталя, имуществу Госпиталя и его посетителей, демонстрации оружия, похожих на него предметов, оскорблений и дискриминации сотрудников, посетителей в связи с их физиологическими, национальными, религиозными и иными особенностями;
- Выступления в качестве Владельца несовершеннолетнего;
- Отсутствия у Владельца ветеринарного паспорта Пациента, иного документа, подтверждающего проведение вакцинации против бешенства и лептоспироза;
- Выявления у Пациента любого противопоказания к заказанной Услуге, в том числе проведению лечебно-диагностических мероприятий, обоснованных сомнений в пригодном для этого состоянии Пациента, отсутствия необходимой вакцинации;
- Агрессивного поведения Пациента и отсутствия в соответствующий момент возможности введения успокаивающего препарата, иным средством обездвижить его;
- Предъявления Владелцем требования о замене привлечённого Госпиталем специалиста;
- Предъявления Владелцем требования о проведении эвтаназии в отношении Пациента, совершении манипуляций, которые по мнению Госпиталя не соответствуют состоянию здоровья Пациента, условиям настоящего Договора и/или при отсутствии необходимого для оказания Услуги ресурса, если заведомо известно о невозможности достичь желаемый результат, если Владелец настаивает на конкретном методе лечения, оказания Услуг, с проведением которых Госпиталь не согласен по профессиональным, этическим причинам;
- В случае неоплаты, ненадлежащей оплаты Владелцем Услуги, наличия у него просроченной задолженности по оплате оказанных Услуг.

3.2. Амбулаторные услуги

Госпиталь принимает заказы на оказание Услуг по Договору, соответствующих профилю её деятельности, учитывая наличие в соответствующий момент необходимых специалистов, оборудования, расходных материалов и иных необходимых для оказания Услуг ресурсов. Место, дата, время оказания Услуг, их объём, содержание, методология, порядок оказания определяется Госпиталем самостоятельно.

Срок (длительность) амбулаторного приема определяется Госпиталем самостоятельно.

Госпиталь в целях исполнения настоящего Договора и оказания Услуг Пациенту имеет право оказать Услуги с применением своего материала и своими средствами (лекарственные препараты, оборудование, изделия, материалы, инструменты, расходные материалы и прочее).

По отдельному соглашению Сторон Госпиталь вправе применять предоставленные Владелцем материалы.

В случае необходимого изменения количества заказанных Услуг, объема, содержания, порядка оказания Услуги, соответствующие изменения подлежат согласованию с



Владельцем, если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором, соглашением Сторон. В целях настоящего Договора Стороны установили, что не поступление возражений Владельца к моменту фактического начала оказания Услуги (при присутствии Владельца в Госпитале), предоставление Владельцем для её оказания Пациента, в иных установленных настоящим Договором и законодательством РФ случаях подтверждает полное и безоговорочное согласие Владельца на её получение.

В случае, если Госпиталь не имеет точных сведений о вакцинации Пациента, то Госпиталь вправе в интересах Пациента и обеспечения безопасности и интересов третьих лиц, и иных Пациентов отказать в оказании услуг.

Предварительные Сроки госпитализации Пациента согласовываются (оговариваются) с Владельцем до момента госпитализации Пациента и могут быть изменены в соответствии с условиями Договора, в том числе в зависимости от динамики изменения состояния Пациента, решения Владельца.

В случае нахождения Пациента в экстренном, неотложном состоянии сроки плановой госпитализации определяются только после стабилизации состояния Пациента.

3.3. Экстренная и неотложная помощь

Госпитализация Пациента в стационар и ОРИИТ осуществляется круглосуточно врачом стационара на основании рекомендаций лечащего врача к проведению лечебных мероприятий и только после очного приема и подписания согласия на госпитализацию.

В стационар и ОРИИТ размещаются только вакцинированные животные с наличием записи о проведенных вакцинациях в ветеринарном паспорте пациента или при предоставлении оригинальных бланков с отрицательными результатами анализов на особо опасные контагиозные заболевания методом ПЦР (срок годности результата 2 дня). В случае отсутствия вакцинации и подтвержденных отрицательных результатов ветеринарный врач ОРИИТ оставляет за собой право взятия анализов на высококонтагиозные вирусные инфекции (методом ИХА - срок выполнения на месте).

Пациенты стационара и ОРИИТ курируются врачом стационара. Привлечение дежурным врачом узких специалистов осуществляется с согласия Владельца и оплачивается отдельно согласно прейскуранту.

Вне зависимости от времени поступления в стационар расчетный период дневного пребывания измеряется интервалом с 9:00 до 21:00, период ночного пребывания с 21:00 до 09:00. Расчет пребывания в стационаре осуществляется в интервале 12 часов, что соответствует 1/2 сток.

Если иное не установлено Договором, окончательная оплата оказанных услуг осуществляется при выписке Пациента из стационара, до покидания территории Клиники Пациентом и/или Владельцем.

При размещении Пациента в стационар вносится 100% предоплата за оказываемые услуги в течение первых суток, включая возможное оперативное вмешательство. Далее ежедневно пополняется баланс денежных средств согласно выставленным счетам за оказанные услуги.

При образовании задолженности или нулевом лицевом счете Госпиталь оставляет за собой право приостановить выполнение диагностических и лечебных мероприятий, за исключением применения жизненно важных препаратов.

Стоимость суточного содержания определяется категорией стационарного наблюдения, в зависимости от тяжести состояния пациента. При повышении стоимости лечения в связи с ухудшением состояния пациента дежурный врач должен уведомить об этом Владельца.



Все дополнительные манипуляции, диагностические исследования, расходные материалы, лекарственные препараты и анализы оплачиваются отдельно согласно прейскуранту.

Условия досрочной/принудительной выписки пациента из стационара и ОРИИТ:

- В случае выявления высококонтагиозного инфекционного заболевания в процессе стационарного наблюдения, пациент подвергается принудительной выписке в течение 8 часов и направляется в инфекционный стационар;
- В случае невозможности выполнения манипуляций с Пациентом вследствие его агрессивного поведения по отношению к сотрудникам;
- В случае образования задолженности свыше 10000 рублей администрация вправе отказать в дальнейшем наблюдении пациента в стационаре с принудительной выпиской (кроме специально оговоренных с администрацией случаев);
- В случае неприемлемого и неадекватного поведения Владельца Пациента, включая проявления психического заболевания или признаков алкогольного/наркотического опьянения;
- В случае невозможности связаться с Владельцем или доверенным лицом в течение 5 дней, Пациент автоматически считается брошенным и на основании акта о передаче прав, переходит в собственность Госпиталя с правом распоряжаться дальнейшей судьбой Пациента;
- В случае не соблюдения правил внутреннего распорядка Госпиталя.
- В случае невозможности связаться с Владельцем Пациента с целью получения согласия на проведение жизненно важных процедур и мероприятий в срок, позволяющий отложить начало данных мероприятий без нанесения вреда здоровью Пациента, и при наличии всех необходимых ресурсов, Госпиталь принимает решение исходя из позиции гуманности и оказывает Пациенту все необходимое. Не поступление возражений Владельца к моменту фактического начала оказания Услуги по причине отсутствия ответа на звонки и/или письменные уведомления, подтверждает полное и безоговорочное согласие Владельца на её получение и подлежат оплате в полном объеме.

3.4. Посещение пациента в стационаре

К посещению Пациента в стационаре ОРИИТ допускается Владелец или указанное в договоре доверенное лицо. Третьи лица в помещение стационара без согласия Владельца и без разрешения персонала не допускаются.

К посещению Пациента в стационаре ОРИИТ Владелец допускается при внесении оплаты по всем оказанным на момент посещения услугам. При наличии задолженности в размере, превышающем 10 000 р., и отказе пополнения депозита госпиталя, Владелец и/или доверенное лицо к посещению не допускаются.

Посещение пациента, находящегося в стабильном состоянии в стационаре, допускается 1 раз в день и только Владельцем или доверенным лицом, указанным в договоре, в интервале с 15:00 до 19:00 по предварительной записи и проходит в течение 30 минут в специально отведенном для этого помещении (кабинете). С разрешения Врача Владелец может вывести питомца на короткую прогулку.

При посещении пациентов стационарного отделения запрещено:

- самостоятельно заходить в отделение стационара без разрешения персонала;
- находиться в отделении стационара более чем 2-м Владельцам одновременно;
- находиться в отделении стационара в верхней одежде и без бахил;
- кормить чем-либо питомца без согласия врача стационара;



- кормить других пациентов стационара;
- давать лекарственные препараты как своему, так и другим пациентам стационара;
- препятствовать работе отделения стационара. Дежурный врач стационара и отделения ОРИИТ может попросить немедленно покинуть помещение стационара без объяснения причин.

Посещение пациента в ОРИИТ, находящегося в тяжелом или критическом состоянии, допускается Владелец или доверенным лицом, указанным в договоре, 1 раз в день в интервал с 15:00 до 19:00 и проходит в течение 10-20 минут в помещении ОРИИТ в присутствии персонала.

Ежедневно до 9:30 на электронную почту, указанную в договоре, направляются письма с информацией о состоянии питомца.

Звонок врача стационара по состоянию пациента осуществляется 1 раз в день в период с 15:00 до 19:00, в случае если Владелец не планирует посещение питомца в этот день. В ночное время (с 21:00 до 09:30) сведения о состоянии не предоставляются. В остальное время с 9:30 до 21:00 краткую информацию о состоянии питомца можно получить у администратора регистратуры. Третьим лицам информация о состоянии пациента не предоставляется.

3.5. Выписка пациентов

Выписка пациентов из стационарного отделения производится после стабилизации состояния и/или полного выздоровления. Выписка пациентов по желанию Владельца производится после подписания отказа от стационарного наблюдения. В данном случае Владелец берет всю ответственность за состояние и жизнь питомца на себя.

Плановая выписка пациентов стационара производится дежурным врачом стационара по предварительной записи с 11:00 до 12:00 и с 15:00 до 19:00.

Затрачиваемое время на выписку может составлять от 30 минут до 1 часа.

Выписка производится после полной оплаты счетов за оказанные услуги.

Стороны установили, что оставление Владельцем Пациента в стационаре Госпиталя на срок, превышающий оговоренный более чем на 5 календарных дней, или оставление в Госпиталя Пациента, которое поступило в неё в экстренном, неотложном состоянии более чем на 1 календарный день, а также невозможность связаться с Владельцем по указанным в Договоре контактам в указанный срок, неоплата им Услуг в полном объёме и надлежащим образом означает фактический отказ Владельца от Пациента. В данном случае оно переходит в собственность Госпиталя, начиная с 6 дня истечения срока нахождения Пациента на стационарном лечении, оговоренного с Владельцем, что не освобождает Владельца от обязанности по оплате оказанных Услуг и не предоставляет ему права на возврат Пациента в случае исполнения своих обязательств перед Госпиталем в полном объеме и предъявления соответствующего требования.

Стороны установили, что в случае неисполнения Владельцем своих обязательств по оплате Услуг по лечению Пациента в стационаре Госпиталя и иных предусмотренных соответствующим соглашением Сторон связанным с их оказанием расходов Госпиталь вправе обеспечить их исполнение, а также возмещение, связанных с этим издержек и других убытков, в том числе посредством удержания Пациента у себя до тех пор пока соответствующее обязательство не будет исполнено с правом внесудебного порядка обращения взыскания данного имущества.



Переход права собственности на Пациента к Госпиталю означает переход всех прав, предусмотренных статьей 209 ГК РФ, а именно права владения, пользования и распоряжения своим имуществом. С этого момента Ветеринарная клиника вправе свободно распорядиться дальнейшей судьбой Пациента, в том числе передать его третьему лицу, подвергнуть эвтаназии и т.п. Переход права собственности на Пациента к Госпиталю не освобождает Владельца от обязанности оплатить оказанные Услуги, компенсировать Госпиталю убытки, расходы.

3.6. Хранение личных вещей, вещей пациента и биоматериалов.

Госпиталь не несет ответственность за личные вещи, забытые или оставленные Владельцем или лицами, сопровождающими пациента, на территории Госпиталя.

Госпиталь несет ответственность за вещи, медицинские препараты или биологический материал (плазма крови, приобретённая Владельцем), переданные вместе с пациентом на стационарное лечение, или пациенту, пребывающему на длительном лечении в Госпитале.

3.6.1. Хранение личных вещей пациента

К личным вещам можно отнести одежду, аксессуары, документы, лежанки, ошейники, игрушки, пледы, корм и другие предметы, которые человек приобрел за свои средства и предоставил Госпиталю на время пребывания пациента на стационарном лечении. Личные вещи могут иметь эмоциональную ценность для Владельца.

После завершения госпитализации Владелец обязуется забрать личные вещи пациента в течение 3 дней с момента завершения госпитализации. В случае неисполнения данного обязательства личные вещи подлежат утилизации без компенсации их стоимости.

3.6.2. Хранение биоматериала.

Хранение биологических материалов, приобретенных Владельцем в связи с необходимостью и состоянием пациента и переданных Госпиталю для дальнейшего использования, осуществляется в течение срока госпитализации пациента. Длительное хранение биоматериала должно осуществляться в соответствии с определенными условиями, что обеспечит максимальную сохранность свойств и возможность использования по назначению с максимальной эффективностью. Госпиталь не оснащен необходимым техническим оборудованием, в связи с чем Владелец обязуется забрать неиспользованный биоматериал в течение 3 дней с момента завершения госпитализации пациента. В случае неисполнения данного пункта биоматериал подлежит утилизации как биологический отход без компенсации их стоимости.

3.6.3. Хранение праха.

Прах пациента, полученный госпиталем по итогу оказания услуги индивидуальной кремации, считается биологическим материалом. Госпиталь оказывает услуги по организации кремирования пациента в соответствии с прейскурантом на день оказания услуг. После получения урны с прахом пациента Госпиталь уведомляет Владельца по средствам контактов, указанных в договоре, в течении 24 ч. В течение 3 дней с момента уведомления Владелец обязуется забрать лично или уполномочить представителя на получение урны с прахом. Госпиталь не осуществляет услугу длительного хранения урны с прахом. В случае отсутствия обратной связи и нарушения сроков получения урны Госпиталь передает биологический материал на утилизацию как биологический отход.



4. ПРАВИЛА ПРЕКРАЩЕНИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

4.1 Нарушение правил безопасности и гигиены

- 1) Непредоставление документов на животное или отсутствие информации о его состоянии
- 2) Появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения
- 3) Несоблюдение правил внутреннего распорядка госпиталя
- 4) Отказ от предоставления достоверной информации о состоянии питомца

4.2 Финансовые условия

- 1) Отсутствие предоплаты при оказании услуг в ночное время
- 2) Невозможность внесения депозита при плановой госпитализации
- 3) Наличие задолженности по предыдущим договорам
- 4) Отказ от оплаты предварительного осмотра или консультации
- 5) Отсутствие средств на оплату дорогостоящих медикаментов

4.3 Противопоказания

- 1) Отсутствие вакцинации при необходимости контакта с другими животными
- 2) Заразные заболевания питомца, требующие изоляции
- 3) При подозрении на заболевания, опасные для людей
- 4) Тяжелое состояние животного, требующее специализированной помощи
- 5) Несоответствие диагноза предоставляемым услугам
- 6) Необходимость специализированного оборудования, отсутствующего в госпитале

4.4 Организационные причины

- 1) Отказ подписания договора
- 2) Отказ в предоставлении документа, удостоверяющего личность:
 - Паспорт гражданина РФ
 - Временное удостоверение личности
 - Удостоверение личности военнослужащего или военный билет
 - Общегражданский заграничный паспорт
 - Паспорт моряка
 - Удостоверение беженца (срок действия - 3 года)
 - Паспорт иностранного гражданина (включая Разрешение на временное проживание и Вид на жительство)
- 3) Отсутствие записи на прием при внеплановом посещении
- 4) Неподходящий профиль специалиста для конкретного случая
- 5) Отсутствие свободных мест в стационаре
- 6) Систематическая неявка на запланированные приемы (более трех раз подряд)
- 7) Многократное нарушение графика посещений (3 и более случаев подряд) с отменой или переносом записи

4.5 Поведение клиента

- 1) Агрессивное поведение или угрозы персоналу: Агрессивное, угрожающее, оскорбительное или иное неприемлемое поведение по отношению к персоналу или другим посетителям:
 - Госпиталь немедленно прекращает обслуживание и отказывает в дальнейших услугах лицу, демонстрирующему поведение, которое:



- Создает угрозу физической или психологической безопасности персонала или других посетителей (включая угрозы расправой, запугивание, демонстрацию силы, попытки физического воздействия);
 - Содержит оскорбления, нецензурную брань, грубость, хамство, унижительные или дискриминирующие высказывания в адрес персонала;
 - Выражается в агрессивном повышении голоса (крике), направленном на подавление или унижение сотрудника;
 - Проявляется в умышленном повреждении имущества госпиталя;
 - Грубо нарушает правила внутреннего распорядка и санитарно-эпидемиологический режим после предупреждения;
 - Представляет собой неконструктивное психологическое давление, шантаж или манипуляции с целью добиться незаконных или необоснованных преимуществ;
 - Существенно препятствует оказанию помощи другим пациентам или нормальной работе госпиталя.
 - Персонал госпиталя вправе сделать одно предупреждение о недопустимости подобного поведения, за исключением случаев прямой физической угрозы или тяжкого оскорбления, когда отказ в обслуживании осуществляется немедленно.
- 2) Отказ от выполнения рекомендаций ветеринарного врача
 - 3) Нарушение правил посещения госпиталя
 - 4) Отказ от подписания информированного согласия
 - 5) Невяка за питомцем после окончания лечения

4.6 Технические причины

- 1) Отсутствие возможности проведения необходимых исследований
- 2) Неисправность оборудования для конкретного вида услуг
- 3) Отсутствие необходимых медикаментов
- 4) Технические сбои в системе учета пациентов
- 5) Проблемы с документацией или электронной базой данных

4.7 Особые случаи

- 1) Несовершеннолетний возраст сопровождающего без законных представителей
- 2) Отсутствие личного присутствия владельца при важных процедурах
- 3) Отказ от передачи питомца для проведения необходимых манипуляций
- 4) Нарушение конфиденциальности или разглашение информации о госпитале
- 5) Попытки вмешательства в процесс лечения без соответствующих знаний

4.8 Форс-мажорные обстоятельства

- 1) Стихийные бедствия или чрезвычайные ситуации
- 2) Технические сбои в работе госпиталя
- 3) Эпидемиологические ограничения
- 4) Отсутствие специалистов из-за форс-мажорных обстоятельств
- 5) Временное закрытие госпиталя по независящим от нее причинам

5. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ИЗ ЧИСЛА РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Владельцы и иные лица вправе записаться на личный прием к Заместителю главного врача и руководителям обособленных подразделений Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet (далее – «Должностные лица Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet») в целях обсуждения вопросов, касающихся организации работы Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet, принесения жалоб и предложений.



24. Для записи на прием к Должностному лицу Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet в адрес Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet направляется письменное обращение в произвольной форме с указанием:

- Фамилии, имени, отчества запрашиваемого лица;
- Должностного лица Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet к кому планируется запись на личный прием;
- Описания цели обращения на личный прием;
- Контакты для связи (адрес, телефон, адрес электронной почты)
- Указанное в настоящем пункте обращение может быть подано как лично (в регистратуру / ресепшн Госпиталя), так и посредством направления такого запроса на адрес электронной почты info@skolkovo.vet либо почтовым отправлением. Срок ожидания личного приема с даты регистрации обращения не может превышать 30 календарных дней. О дате и времени личного приема заинтересованному лицу сообщается либо лично (при возможности), либо сообщается по контактам для связи, оставленным в письменном обращении.

Стандартным графиком проведения личных приемов граждан указанными Должностными лицами Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet является:

- Понедельник – с 12:00 до 16:00;
- Вторник – с 12:00 до 16:00;
- Среда – с 12:00 до 16:00;
- Четверг – с 12:00 до 16:00;
- Пятница – с 12:00 до 16:00.

За исключением государственных праздников и выходных дней. Конкретные дата, день и время личного приема могут быть изменены с учетом загруженности соответствующих Должных лиц Ветеринарного госпиталя Skolkovo Vet, с соблюдением при этом максимального срока ожидания личного приема, установленного в п. 4 настоящих Правил.