

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG WETERYNARYJNYCH PRZEZ PRZYCHODNIĘ WETERYNARYJNĄ REPTI DOCTOR ANNA POLIŃSKA - FRĄSZCZAK MIESZCZĄCEJ SIĘ PRZY AL. MARCINA KROMERA 2 WE WROCŁAWIU.

Pojęcia i definicje użyte w Regulaminie oznaczają:

1. Przychodnia Weterynaryjna Repti Doctor (PWRD) – zakład leczniczy o statusie przychodni weterynaryjnej (w rozumieniu ustawy z dnia 18 grudnia 2003r. o zakładach leczniczych dla zwierząt), zajmujący się profilaktyką, diagnostyką, leczeniem i rehabilitacją zwierząt domowych.
2. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych (RŚUW) – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych w Przychodni Weterynaryjnej Repti Doctor wraz ze wszystkimi późniejszymi zmianami i załącznikami.
3. Recepcja – punkt obsługi Opiekunów zwierząt korzystających z usług PWRD.
4. Cennik usług – stanowi załącznik Nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług Weterynaryjnych i jest dostępny do wglądu w Recepcji.
5. Opiekun zwierzęcia – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo.
6. Usługa weterynaryjna – czynność mającą na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt.
7. Wizyta – przyjęcie Opiekuna zwierzęcia przez lekarza weterynarii w gabinecie PWRD. W czasie wizyty mogą być wykonywane następujące usługi weterynaryjne: wywiad lekarski, badanie kliniczne zwierzęcia (badanie stanu zdrowia zwierzęcia), postawienie diagnozy lub podejrzenia choroby, wskazania do dodatkowych badań, wydanie zaleceń co do dalszego procesu leczenia zwierzęcia czy sposobu jego pielęgnacji, podawanie leków, zabiegi lekarsko – weterynaryjne, obserwacja zwierzęcia, pielęgnacja zwierzęcia, udzielenie porad i konsultacji, wykonanie opinii i orzeczeń. Zakres wizyty sugeruje lekarz uwzględniając dobro zwierzęcia, ochronę zdrowia publicznego i środowiska.

I. Podmiot prowadzący, siedziba, obszar działania, organizacja i zasady funkcjonowania Przychodni Weterynaryjnej Zwierzętarnia

1. Osobą prowadzącą PWRD jest lek. wet. Anna Polińska - Frąszczak, działająca jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Repti Doctor Anna Polińska – Frąszczak NIP: 8943185721 REGON: 521879679.
2. Siedziba PWRD mieści się przy Al. Marcina Kromera 2 we Wrocławiu. Obszarem działania PWRD jest teren Rzeczypospolitej Polskiej, ze szczególnym uwzględnieniem Wrocławia oraz województwa Dolnośląskiego.
3. Przychodnia Weterynaryjna Repti Doctor zajmuje się leczeniem zwierząt egzotycznych, futerkowych, gadów, ptaków, płazów, z wyłączeniem psów i kotów, a także prowadzeniem szkoleń praktycznych uczniów szkół ponadpodstawowych, szkoleń praktycznych studentów kierunku weterynaria.
4. Przychodnia świadczy swoje usługi w godzinach jej otwarcia, to jest od poniedziałku do piątku: 9.00 – 21.00, w soboty 10.00 – 14.00, w niedziele i święta przychodnia jest nieczynna. Wizyty odbywają się w godzinach 9:00-20:30 od poniedziałku do piątku oraz w godzinach 10:00-14:00 w soboty. Przyjęcia

pacjentów na zaplanowane zabiegi odbywają się w godzinach 9:00-10:00, odbiór pacjentów po zabiegach oraz przebywających w szpitalu, odbywa się w godzinach 20:00-21:00.

5. W przychodni obowiązuje rejestracja wizyt w recepcji, telefonicznie lub poprzez stronę internetową www.reptidoctor.pl. Pacjenci przyjmowani są według umówionych godzin wizyt. Wyjątek stanowi pacjent znajdujący się w stanie zagrożenia życia. O ostatecznej kolejności przyjmowania zawsze decyduje ordynujący lekarz weterynarii.

6. Przychodnia Repti Doctor nie świadczy bezpłatnych usług w zakresie leczenia zwierząt miejskich i nie jest organizacją non profit. Zwierzęta miejskie są leczone bezpłatnie przez inne wyspecjalizowane i wskazane przez miasto jednostki.

7. W przychodni znajduje się szpital świadczący usługi leczenia stacjonarnego w trakcie godzin pracy przychodni. Brak opieki nocnej oraz świątecznej i niedzielnej.

II. Cennik

1. Przychodnia Repti Doctor świadczy swoje usługi odpłatnie, według obowiązującego cennika, z uwzględnieniem ust. 2 poniżej. Aktualny cennik do wglądu znajduje się w Recepcji Przychodni. Zapłata za świadczone usługi przyjmowana jest gotówką, kartami płatniczymi lub przelewem bankowym niezwłocznie po wykonaniu usługi na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.

2. Zakres i koszt danej usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa lekarz weterynarii, za zgodą Opiekuna zwierzęcia. Łączny koszt usługi weterynaryjnej realizowanej w zakresie nieobjętym cennikiem ustalany będzie każdorazowo przez zgodne oświadczenie lekarza oraz opiekuna zwierzęcia.

3. Konieczność wystawienia faktury za usługę należy zgłosić przed płatnością za wizytę. Faktury za usługi wystawiane są po zakończeniu danego miesiąca, nie później niż do 5 – tego każdego miesiąca.

III. Wydanie leków

1. Odbiór zamówionych leków dla pacjentów leczonych przewlekłe, wg. zaleceń lekarza prowadzącego, realizujemy do 24 godzin. Zapotrzebowanie na leki można składać mailowo, telefonicznie lub osobiście.

2. Nie przyjmujemy zwrotów wcześniej wydanych karm, leków i materiałów medycznych.

3. Leki zalecone przez lekarza spoza naszej Przychodni wydajemy wyłącznie na podstawie pisemnego zlecenia Lekarza weterynarii oraz na podstawie wypisu leczenia.

IV. Prawa i obowiązki Opiekuna zwierzęcia

1. Opiekun zwierzęcia korzystający z usług weterynaryjnych PWRD ma prawo do:

– świadczenia usług weterynaryjnych przez personel o odpowiednich kwalifikacjach, zgodnie z wymaganiami wiedzy z zakresu medycyny weterynaryjnej.

– wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie określonych usług weterynaryjnych, po uzyskaniu odpowiedniej informacji na temat proponowanych metod diagnostycznych i terapeutycznych oraz cenie usługi.

– informacji o stanie zdrowia zwierzęcia.

– zgłoszenia swoich zastrzeżeń i uwag do lekarza prowadzącego, a w sytuacji niezyskania informacji bądź w sytuacjach szczególnie ważnych wprost do kierownictwa PWRD. Zgłoszenie adresowane do kierownictwa PWRD powinno mieć formę pisemną. PWRD zobowiązane są do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma.

2. Do obowiązków Opiekuna zwierzęcia należą:

– przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu Świadczenia Usług Weterynaryjnych.

– przedstawienie personelowi PWRD, w szczególności lekarzowi weterynarii kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, zwłaszcza o dotychczas przebytych chorobach i zabiegach, procesie dotychczasowego leczenia i zastosowanych wobec zwierzęcia leków, środków medycznych i innych środków farmakologicznych.

– przestrzegania zakazu palenia tytoniu oraz papierosów elektronicznych, spożywania alkoholu oraz innych środków odurzających w pomieszczeniach przychodni oraz w jej otoczeniu.

3. Leczenie stacjonarne zwierzęcia w PWRD oraz większość zabiegów lekarsko-weterynaryjnych wykonywanych na zwierzętach, wymaga pisemnej zgody jego właściciela. PWRD może odmówić realizacji usługi weterynaryjnej w razie braku udzielenia przez opiekuna zwierzęcia zgody na jej wykonanie.

4. Opiekun zwierzęcia, który uznał, iż jego prawa zostały naruszone w trakcie korzystania z usług Weterynaryjnych, ma prawo do złożenia pisemnej skargi do kierownictwa PWRD.

V. Zasady udostępniania dokumentacji świadczenia usług weterynaryjnych

1. Dokumentacja lekarsko weterynaryjna i ewidencja leczenia zwierząt jest własnością Przychodni Weterynaryjnej Repti Doctor.

2. Dokumentacja świadczenia usług weterynaryjnych jest udostępniana Opiekunom zwierzęcia poprzez sporządzenie jej odpisów lub kopii.

3. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna jest wydawana na życzenie Opiekuna zwierzęcia przez Lekarza podczas wizyty lub w ciągu 3 dni roboczych, licząc od dnia złożenia zamówienia.

4. Dokumentacja lekarsko – weterynaryjna jest archiwizowana i przechowywana przez Przychodnię Zwierzętarnię przez okres 5 lat.

VI. Odpowiedzialność PWRD

1. Zobowiązujemy się świadczyć usługi zgodnie z najlepszą wiedzą weterynaryjną i należytą starannością, wykorzystując w tym celu posiadane wyposażenie.

2. Odpowiedzialność PWRD opiera się na zasadzie winy w sytuacji stwierdzenia błędu w sztuce lekarskiej. W sytuacji uznania odpowiedzialności odszkodowawczej PWRD odpowiadać będzie za szkody właściwie udokumentowane i wyliczone w postępowaniu likwidacyjnym szkody, na podstawie odrębnego porozumienia lub prawomocnego wyroku sądu. Lekarze weterynarii świadczący usługi w PWRD ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne ubezpieczenie.

3. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy leczenia zwierzęcia w przypadku, gdy nie doprowadza go jego Właściciel.

4. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy leczenia zwierzęcia agresywnego, nad którym nie panuje jego Właściciel.

5. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy leczenia zwierzęcia w przypadku, gdy Opiekun jest pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.

6. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy leczenia zwierzęcia w przypadku, gdy Opiekun jest agresywny w stosunku do personelu PWRD.

7. Nie odpowiadamy za szkody materialne powstałe z winy klientów przychodni i zwierząt będących ich własnością. Nie odpowiadamy materialnie za mienie pozostawione przez klientów na terenie przychodni.

VII. Przetwarzanie danych osobowych

1. Przychodnia gromadzi i przetwarza do celów własnych, dane osobowe jej klientów zgodnie z warunkami określonymi w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)(Dz.Urz. UE L 119, s. 1)

Dane osobowe są niezbędne do prowadzenia dokumentacji medycznej. Odmowa ich podania przez Właściciela zwierzęcia jest równoznaczna z rezygnacją z naszych usług.

2. Klient ma prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem prawa albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a także ma prawo wniesienia pisemnego żądania zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych.

VIII. Zasady i tryb prowadzenia szkoleń.

1. Praktykanci przyjmowani są na praktyki zawodowe na podstawie skierowania z uczelni lub szkoły.

2. Jednocześnie w praktykach może uczestniczyć dwóch praktykantów dziennie.

3. Tryb szkoleń jest prowadzony zgodnie ze skierowaniem z uczelni lub szkoły.

4. Godziny praktyk ustalane są indywidualnie z każdym praktykantem.

5. Opiekunem praktyk w PWRD jest lek. wet. Anna Polińska – Frąszczak

6. Praktyki realizowane są na terenie PWRD, w czasie, miejscu i w zakresie wyznaczonym przez opiekuna praktyk.

IX. Postanowienia końcowe

1. Jako Sąd właściwy do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów Strony wskazują właściwy rzeczowo sąd powszechny we Wrocławiu.
2. Opiekun zwierzęcia może złożyć skargę do Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej Lekarzy Weterynarii Dolnośląskiej Izby Lekarsko-Weterynaryjnej z siedzibą przy ul. Sopockiej 21, 50-344 we Wrocławiu.
3. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Opiekuna zwierzęcia przyjmuje się adres podany w Recepcji w trakcie rejestracji.
4. Przy rozstrzygnięciu ewentualnych sporów zastosowanie znajdą odpowiednio: – Kodeks Etyki Lekarza Weterynarii; – Ustawa o zawodzie lekarza weterynarii; – przepisy Kodeksu Cywilnego (art. 734 i dalsze).
5. Zespół PWRD wykazuje zrozumienie dla sytuacji trudnych, emocjonalnych zachowań Opiekuna Zwierząt, wywołanych faktem ciężkiego stanu zdrowia ich zwierząt i trudnym do określenia rokowaniem leczenia w sytuacji zagrożenia ich życia. Nie oznacza to jednak tolerancji dla zachowań agresywnych i obraźliwych. PWRD zastrzega sobie prawo do interwencji pracowników, bądź innych przewidzianych prawem form ochrony, w uzasadnionych przypadkach.
6. Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych jest opublikowany na stronie internetowej PWRD www.reptidoctor.pl, a także dostępny jest do wglądu w Recepcji Przychodni.
7. Przychodnia Weterynaryjna Repti Doctor zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu oraz Cenników w każdym czasie.