Regulamin Świadczenia Usług Weterynaryjnych
Przychodnia Weterynaryjna Leonard Gugała | Grupa EDINA
Ul. Szosa Stargardzka 61, 70-893 Szczecin

§ 1. Informacje Ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usług weterynaryjnych świadczonych przez zakład leczniczy dla zwierząt Przychodnia Weterynaryjna Leonard Gugała | Grupa EDINA zlokalizowany przy Ul. Szosa Stargardzka 61, 70-893 Szczecin
2. Regulamin jest dostępny do wglądu w Recepcji oraz na stronie internetowej: https://klinikavet24h.pl
3. Regulamin określa zasady korzystania ze świadczeń weterynaryjnych udzielanych w ramach wizyt planowych i nagłych, diagnostyki, leczenia ambulatoryjnego, zabiegów, hospitalizacji, opieki pooperacyjnej oraz innych usług oferowanych przez Przychodnię.
4. Regulamin stosuje się z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, zasad wykonywania zawodu lekarza weterynarii oraz indywidualnych uzgodnień dotyczących danego świadczenia. Regulamin nie zastępuje informacji o proponowanym postępowaniu, ryzyku, alternatywach ani wymaganych zgód na świadczenia.

§ 2. Definicje i Pojęcia

1. Przychodnia – zakład leczniczy dla zwierząt w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24) zarejestrowany pod nazwą Przychodnia Weterynaryjna Leonard Gugała | Grupa EDINA prowadzony w Szczecinie przy ul. Szosa Stargardzka 61 prowadzony przez EDINA Sp. z o.o.
2. Regulamin – niniejszy regulamin określający zasady świadczenia przez Przychodnię Usług Weterynaryjnych.
3. Opiekun zwierzęcia – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej władająca zwierzęciem, również tymczasowo w rozumieniu Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o ochronie zdrowia zwierząt oraz zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1075 z późn. zm.).
4. Recepcja – punkt obsługi Opiekunów zwierząt korzystających z usług weterynaryjnych Przychodni.
5. Lekarz weterynarii – osoba fizyczna posiadająca tytuł lekarza weterynarii oraz prawo wykonywania zawodu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z Ustawą z dnia 21 grudnia 1990 r. o zawodzie lekarza weterynarii i izbach lekarsko-weterynaryjnych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 154).
6. Usługa weterynaryjna – czynność mająca na celu zachowanie, ratowanie lub poprawę zdrowia zwierząt i ich produkcyjności w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 24) .
7. Wizyta – świadczenie przez Przychodnię na rzecz Opiekuna zwierzęcia Usługi weterynaryjnej.
8. Kosztorys – przedstawione Opiekunowi zwierzęcia szacunkowe zestawienie przewidywanych kosztów określonej usługi weterynaryjnej lub planowanego procesu diagnostyczno-terapeutycznego, obejmujące w miarę możliwości poszczególne świadczenia, badania, leki, materiały i inne przewidywane opłaty.
9. Hospitalizacja – pobyt zwierzęcia w Przychodni w celu prowadzenia obserwacji, diagnostyki, leczenia lub opieki po zabiegu, zgodnie z decyzją lekarza weterynarii.
10. Pacjent hospitalizowany- zwierzę przyjęte do Przychodni w celu całodobowej lub okresowej obserwacji, diagnostyki, leczenia, monitorowania parametrów życiowych lub opieki po zabiegu.

§ 3. Organizacja Pracy w Przychodni

1. Przychodnia świadczy usługi weterynaryjne w systemie całodobowym, 7 dni w tygodniu.
1.A. Całodobowa działalność Przychodni obejmuje przyjmowanie pacjentów oraz udzielanie świadczeń weterynaryjnych w zakresie wynikającym z organizacji pracy, dostępności personelu, wyposażenia i aktualnych możliwości diagnostyczno-terapeutycznych placówki. Zakres świadczeń możliwych do wykonania w danym czasie może zależeć od stanu pacjenta, dostępności odpowiedniego personelu i sprzętu oraz konieczności zapewnienia bezpieczeństwa pozostałym pacjentom. W przypadku braku możliwości wykonania określonego świadczenia Przychodnia, w miarę możliwości, informuje Opiekuna zwierzęcia o dostępnych rozwiązaniach, w tym o możliwości skierowania pacjenta do innego zakładu leczniczego dla zwierząt.
2. Aktualne godziny pracy Przychodni, w tym informacje o czasowych zmianach dostępności usług, są udostępniane na stronie internetowej Przychodni, na profilach społecznościowych i w miejscu wykonywania usług.
3. Przychodnia zarządzana jest przez kierownika zakładu leczniczego dla zwierząt oraz Regionalnego Kierownika Operacyjnego.
4. Na terenie Przychodni zainstalowane są urządzenia rejestrujące obraz.
5. Rozmowy telefoniczne przychodzące oraz wychodzące z Przychodni są nagrywane.
6. Monitoring wizyjny oraz nagrywanie rozmów telefonicznych są prowadzone w określonych, uzasadnionych celach związanych z bezpieczeństwem osób i zwierząt, ochroną mienia, organizacją obsługi oraz dokumentowaniem przebiegu kontaktu z Przychodnią – w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy. Dostęp do nagrań jest ograniczony do osób upoważnionych. Nagrania mogą być zabezpieczane na potrzeby wyjaśnienia incydentu, dochodzenia roszczeń lub postępowań prowadzonych przez uprawnione organy, w zakresie dopuszczalnym przez prawo.
7. Na terenie Przychodni obowiązuje bezwzględny zakaz palenia tytoniu, spożywania napojów alkoholowych oraz innych środków odurzających.
8. Opiekun zwierzęcia zobowiązany jest do stosowania się do poleceń personelu dotyczących bezpieczeństwa, poruszania się po terenie Przychodni oraz dostępu do pomieszczeń przeznaczonych wyłącznie dla personelu. Wstęp do pomieszczeń zabiegowych, szpitalnych, diagnostycznych i magazynowych jest możliwy wyłącznie za zgodą personelu i na zasadach określonych przez Przychodnię.

§ 4. Świadczenie Usług Weterynaryjnych

1. Wizyty rejestrowane są w Recepcji lub za pośrednictwem systemu informatycznego Vetineo, jeżeli dana forma rejestracji jest dostępna. Regulamin jest udostępniany Opiekunowi zwierzęcia przed zawarciem umowy lub w trakcie rejestracji, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią. Przychodnia może odnotować fakt udostępnienia regulaminu w systemie informatycznym.
2. Umówiona godzina Wizyty może ulec zmianie m.in. z uwagi na konieczność przyjęcia pacjentów znajdujących się w stanie bezpośredniego zagrożenia życia.
3.A. Zasady rejestracji wizyt w poszczególnych dniach tygodnia wynikają z aktualnej organizacji pracy Przychodni. Wizyty planowe mogą wymagać wcześniejszej rejestracji, natomiast przyjęcie pacjentów w przypadkach nagłych odbywa się z uwzględnieniem stanu zdrowia zwierzęcia oraz możliwości organizacyjnych Przychodni.
3.B. Opiekun zwierzęcia zobowiązany jest poinformować Przychodnię o rezygnacji z umówionej wizyty lub konieczności zmiany jej terminu niezwłocznie po powzięciu takiej informacji. Przychodnia może określić zalecany sposób oraz termin zgłaszania rezygnacji z wizyty lub wniosków o zmianę terminu.
3.C. W przypadku spóźnienia Opiekuna zwierzęcia Przychodnia ocenia możliwość wykonania świadczenia w danym terminie, uwzględniając harmonogram pracy, czas potrzebny do prawidłowego przeprowadzenia świadczenia oraz stan zdrowia zwierzęcia. Jeżeli przyjęcie nie

jest możliwe, proponuje się inny termin, o ile jest to organizacyjnie dostępne. Postanowienie to nie wyłącza obowiązków związanych z przypadkami nagłymi
4. Kolejność udzielania świadczeń ustalana jest z uwzględnieniem wstępnej oceny stanu zdrowia pacjentów, pilności interwencji, wskazań medycznych oraz możliwości organizacyjnych Przychodni. Pacjenci wymagający natychmiastowej pomocy są przyjmowani w pierwszej kolejności. O pilności udzielenia świadczenia decyduje lekarz weterynarii lub upoważniony członek personelu działający zgodnie z procedurami Przychodni, z uwzględnieniem konieczności oceny lekarskiej. Przyjęcie pacjenta w trybie nagłym może powodować wydłużenie czasu oczekiwania pozostałych pacjentów.
5. Rejestracja administracyjna służy identyfikacji pacjenta, Opiekuna zwierzęcia oraz organizacji udzielania świadczeń. W przypadkach nagłych czynności administracyjne mogą zostać wykonane po rozpoczęciu niezbędnej pomocy. Brak wcześniejszej rejestracji nie stanowi przeszkody w podjęciu działań niezbędnych do oceny stanu pacjenta i udzielenia pomocy w zakresie wymaganym okolicznościami przypadku.
6. Korzystanie z Usług weterynaryjnych świadczonych przez Przychodnię następuje odpłatnie według zasad i regulacji wskazanych w § 5 zatytułowanym „Cennik usług" niniejszego Regulaminu.
7. Przychodnia zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usługi weterynaryjnej w sytuacji kiedy:
a) Opiekun zwierzęcia spóźnił się na umówioną wizytę w stopniu uniemożliwiającym prawidłowe i bezpieczne wykonanie planowanego świadczenia w zarezerwowanym czasie. Przychodnia może zaproponować inny termin, z uwzględnieniem stanu zdrowia zwierzęcia oraz konieczności podjęcia działań w przypadku nagłym;
b) Opiekun zwierzęcia swoim zachowaniem, w szczególności poprzez groźby, przemoc, uporczywe naruszanie bezpieczeństwa lub zachowania uniemożliwiające personelowi wykonywanie obowiązków, stwarza zagrożenie dla osób przebywających w Przychodni. Sama krytyka, zgłoszenie zastrzeżeń lub reklamacji nie stanowią podstawy odmowy świadczenia.
c) Zwierzę nie jest zabezpieczone w sposób adekwatny do jego gatunku, wielkości, zachowania i stanu zdrowia, a sytuacja stwarza zagrożenie dla personelu, innych pacjentów lub osób przebywających w Przychodni. Personel może zażądać zastosowania odpowiedniego transportera, smyczy, kagańca, bariery ochronnej lub innego bezpiecznego sposobu postępowania. W przypadkach nagłych sposób zabezpieczenia pacjenta ustala się z uwzględnieniem konieczności udzielenia pomocy i bezpieczeństwa osób uczestniczących w interwencji.
d) Opiekun zwierzęcia nie uregulował należności za dotychczasowe leczenie w Przychodni lub innej placówce Grupy EDINA;
e) Opiekun zwierzęcia nie przestrzega zasad Regulaminu.
8. Z zastrzeżeniem pkt 7 odmowa świadczenia Usługi weterynaryjnej może nastąpić tylko wówczas jeżeli nie zachodzi obawa, że odmowa lub zaprzestanie udzielania świadczeń może spowodować bezpośrednie niebezpieczeństwo dla życia zwierzęcia.
9. W przypadku odmowy wykonania usługi weterynaryjnej Przychodnia ma obowiązek wskazać dane adresowe najbliższego zakładu leczniczego dla zwierząt.
9.A. Opiekun zwierzęcia jest zobowiązany do poinformowania personelu o znanych zachowaniach agresywnych zwierzęcia, ryzyku pogryzienia, chorobach zakaźnych lub innych okolicznościach mogących wpływać na bezpieczeństwo personelu, innych pacjentów lub osób przebywających w Przychodni
10. Zakres i koszt danej usługi weterynaryjnej w każdym przypadku określa Lekarz weterynarii za zgodą Opiekuna zwierzęcia.
11. Opiekun zwierzęcia ma prawo do wyrażenia zgody lub odmowy zgody na świadczenie określonych Usług weterynaryjnych po uzyskaniu odpowiedniej informacji.
12.A. Przed rozpoczęciem planowanego świadczenia lekarz weterynarii przekazuje Opiekunowi zwierzęcia informacje o proponowanym postępowaniu diagnostycznym lub terapeutycznym, jego

celu, istotnych ryzykach, dostępnych alternatywach – jeżeli występują – oraz przewidywanych kosztach, w zakresie odpowiednim do rodzaju świadczenia i okoliczności przypadku.
12.B. Jeżeli w trakcie świadczenia pojawi się konieczność wykonania dodatkowych badań, procedur lub innych czynności, które mogą istotnie zwiększyć koszt leczenia albo zmienić jego zakres, Przychodnia podejmuje próbę uzyskania zgody Opiekuna zwierzęcia przed ich wykonaniem.
12.C. Zgody oraz informacje dotyczące zakresu leczenia i jego kosztów mogą być dokumentowane w dokumentacji lekarsko-weterynaryjnej, formularzu zgody, systemie informatycznym lub za pośrednictwem innego uzgodnionego kanału komunikacji, pozwalającego na utrwalenie treści oświadczenia.
12.D. W sytuacjach nagłych lekarz weterynarii podejmuje decyzje dotyczące niezbędnego postępowania zgodnie z obowiązującymi przepisami, zakresem udzielonej zgody oraz okolicznościami przypadku. Jeżeli uzyskanie kontaktu z Opiekunem zwierzęcia jest niemożliwe, okoliczności te i podjęte działania odnotowuje się w dokumentacji.
13. Zwrot leków i materiałów medycznych wydanych Opiekunowi zwierzęcia podlega obowiązującym przepisom, w tym wymaganiom dotyczącym bezpieczeństwa, jakości i warunków przechowywania produktów. Postanowienie to nie wyłącza uprawnień Opiekuna zwierzęcia przysługujących mu na podstawie obowiązujących przepisów w przypadku błędnego wydania, niezgodności lub innych uzasadnionych nieprawidłowości.
14. Przychodnia zmienia dane Opiekuna zwierzęcia w systemie informatycznym wyłącznie na jego pisemny wniosek.

§ 5. Cennik Usług

1. Przychodnia świadczy usługi odpłatnie według obowiązującego, ogólnie dostępnego cennika.
2. Aktualny cennik jest udostępniany Opiekunowi zwierzęcia w sposób umożliwiający zapoznanie się z cenami przed skorzystaniem z planowanego świadczenia. Na uzasadnione żądanie Opiekuna personel przekazuje informację o cenie konkretnej usługi lub przewidywanych składnikach kosztu. W przypadku świadczeń nagłych informacja o kosztach przekazywana jest w zakresie możliwym do ustalenia w danych okolicznościach, z uwzględnieniem pilności pomocy.
3. Przed rozpoczęciem planowanego świadczenia Opiekun zwierzęcia może uzyskać informację o przewidywanym koszcie usługi. W przypadku świadczeń obejmujących kilka etapów diagnostycznych lub terapeutycznych Przychodnia może przedstawić kosztorys, o ile pozwala na to charakter przypadku.
3.A. Kosztorys ma charakter szacunkowy, jeżeli ze względu na stan zdrowia zwierzęcia, nieprzewidziane okoliczności lub konieczność rozszerzenia diagnostyki nie jest możliwe dokładne określenie całkowitego kosztu przed rozpoczęciem leczenia.
3.B. Jeżeli przewidywany koszt świadczenia ma przekroczyć kosztorys o więcej niż 30%, Przychodnia informuje o tym Opiekun zwierzęcia i uzyskuje jego zgodę przed wykonaniem dodatkowych świadczeń, z uwzględnieniem sytuacji nagłych i obowiązujących przepisów.
4. Zapłata za świadczone usługi weterynaryjne dokonywana jest w formie gotówkowej lub bezgotówkowej (kartami płatniczymi lub przelewem) niezwłocznie po wykonaniu usługi na podstawie paragonu fiskalnego lub faktury VAT.
4.A. W przypadku hospitalizacji lub świadczeń realizowanych etapami Przychodnia może rozliczać wykonane świadczenia okresowo, w szczególności przy wypisie pacjenta lub w trakcie hospitalizacji, po przekazaniu Opiekunowi zwierzęcia informacji o dotychczasowych kosztach i przewidywanych dalszych wydatkach.
4.B. W uzasadnionych przypadkach, przed rozpoczęciem planowanego świadczenia lub przy przyjęciu do hospitalizacji, Przychodnia może poprosić o wpłatę zaliczki na poczet przewidywanych kosztów. Wysokość zaliczki i sposób jej rozliczenia są przekazywane Opiekunowi przed dokonaniem wpłaty.
4.C. W przypadku wypisu pacjenta Przychodnia przedstawia rozliczenie wykonanych świadczeń, uwzględniające dokonane zaliczki i wpłaty. Opiekun otrzymuje dokument potwierdzający

należność zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5. W przypadku braku zapłaty Przychodnia może podjąć działania zmierzające do dobrowolnego uregulowania należności, w szczególności przekazać przypomnienie lub wezwanie do zapłaty, a następnie dochodzić roszczeń zgodnie z obowiązującymi przepisami.
5.A. W przypadku zakwestionowania należności Przychodnia może zweryfikować dokumentację świadczenia, rozliczenie oraz zgłoszone zastrzeżenia. Zgłoszenie reklamacji jest rozpatrywane niezależnie od innych działań podejmowanych w celu wyjaśnienia sprawy, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa
6. Zgłoszenie reklamacji lub zastrzeżeń dotyczących wykonanej usługi nie powoduje automatycznego anulowania należności za świadczenia faktycznie wykonane. Rozliczenie reklamacji, sporne należności oraz ewentualne potrącenia są dokonywane z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. Przychodnia może podejmować zgodne z prawem działania zmierzające do wyjaśnienia sporu i dochodzenia należności.

§ 6. Prawa i Obowiązki Opiekuna Zwierzęcia

1. Opiekun zwierzęcia ma prawo do:
a. wymagania od Przychodni, by Usługi weterynaryjne świadczone były przez personel o odpowiednich kwalifikacjach,
b. wyrażania zgody na świadczenie Usług weterynaryjnych lub ich odmowy, po uzyskaniu informacji o proponowanych metodach diagnostycznych i terapeutycznych oraz cenie świadczenia Usług weterynaryjnych;
c. uzyskiwania bieżących informacji o stanie zdrowia zwierzęcia;
d. Zgłoszenie powinno w miarę możliwości zawierać dane umożliwiające identyfikację wizyty, opis problemu oraz oczekiwania zgłaszającego. Brak części informacji nie wyłącza możliwości przyjęcia zgłoszenia. Przychodnia rejestruje zgłoszenie i przekazuje je osobie odpowiedzialnej za jego rozpatrzenie. W zależności od charakteru sprawy może być wymagane stanowisko lekarza weterynarii, kierownika placówki lub osoby odpowiedzialnej za rozliczenia. Przychodnia udziela odpowiedzi w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia, z uwzględnieniem właściwych przepisów. Jeżeli sprawa wymaga dodatkowego wyjaśnienia i nie może zostać rozpatrzona w tym terminie, zgłaszający otrzymuje informację o przyczynie opóźnienia oraz przewidywanym terminie odpowiedzi, o ile jest to dopuszczalne.
2. Opiekun zwierzęcia zobowiązany jest do:
a. przestrzeganie postanowień Regulaminu;
b. zachowania kultury osobistej i uprzejmego traktowania personelu Przychodni;
c. przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i stosowania się do poleceń personelu Przychodni;
d. przedstawienia personelowi Przychodni wyczerpującej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, zwłaszcza o dotychczas przebytych chorobach i zabiegach, procesie dotychczasowego leczenia,
e. Opiekun zwierzęcia zobowiązany jest do stosowania się do poleceń personelu dotyczących przygotowania i zabezpieczenia pacjenta do badania diagnostycznego. Udział Opiekuna w pomieszczeniu, w którym wykonywane jest badanie z użyciem promieniowania jonizującego, może nastąpić wyłącznie w uzasadnionych przypadkach, zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami ochrony radiologicznej oraz procedurami Przychodni. Decyzję o dopuszczeniu Opiekuna do pomocy podejmuje upoważniony personel, po ocenie możliwości zastosowania innych metod unieruchomienia pacjenta

f. przekazania Przychodni prawdziwych i aktualnych danych kontaktowych oraz poinformowania o osobach upoważnionych do uzyskiwania informacji, podejmowania decyzji lub odbioru zwierzęcia, jeżeli takie upoważnienia zostały udzielone;
3. Opiekun zwierzęcia jest zobowiązany do uzgodnienia z Przychodnią terminu odbioru zwierzęcia po zakończeniu świadczenia lub hospitalizacji oraz do terminowego odebrania pacjenta.

3.A. W przypadku nieodebrania zwierzęcia w uzgodnionym terminie Przychodnia podejmuje udokumentowane próby kontaktu z Opiekunem zwierzęcia lub wskazaną osobą upoważnioną, w celu ustalenia terminu odbioru i dalszego postępowania.
3.B. Jeżeli okoliczności wskazują na możliwość porzucenia zwierzęcia lub jego dobrostan jest zagrożony, Przychodnia podejmuje działania przewidziane obowiązującymi przepisami, w tym zawiadamia właściwe organy lub służby, jeżeli zachodzą ku temu przesłanki.
3.C. Samo nieodebranie zwierzęcia w określonym terminie nie przesądza automatycznie o porzuceniu zwierzęcia. Dalsze postępowanie uwzględnia stan pacjenta, obowiązki związane z jego dobrostanem oraz właściwe przepisy prawa.
3.D. W chwili wypisu Przychodnia, w zakresie odpowiednim do stanu pacjenta i rodzaju świadczenia, przekazuje Opiekunowi zalecenia dotyczące dalszej opieki, stosowania leków, żywienia, ograniczeń aktywności, kontroli oraz objawów wymagających pilnego kontaktu z lekarzem weterynarii. Przekazanie zaleceń może zostać odnotowane w dokumentacji pacjenta.
4. Rzeczy pozostawione na terenie Przychodni, w szczególności transportery, smycze i kagańce, są w miarę możliwości ewidencjonowane i przechowywane przez okres 10 dni od dnia ich odnalezienia lub pozostawienia. Przychodnia może podjąć próbę kontaktu z osobą, do której rzecz może należeć.
4.A. Po upływie wskazanego okresu Przychodnia może podjąć dalsze działania dotyczące nieodebranej rzeczy zgodnie z obowiązującymi przepisami. Przekazanie rzeczy do schroniska lub innego podmiotu nie następuje automatycznie, jeżeli mogłoby naruszać prawa właściciela.

§ 6.A. Zasady przyjęcia i hospitalizacji pacjenta

1. Przyjęcie zwierzęcia do hospitalizacji następuje na podstawie oceny jego stanu zdrowia oraz decyzji lekarza weterynarii o wskazaniach do dalszej obserwacji, diagnostyki, leczenia lub opieki po zabiegu.
2. Przy przyjęciu pacjenta personel, w zakresie odpowiednim do sytuacji, ustala dane identyfikacyjne zwierzęcia i Opiekuna, informacje o dotychczasowym leczeniu, przyjmowanych lekach, znanych alergiach i innych okolicznościach istotnych dla bezpieczeństwa pacjenta. W przypadkach nagłych czynności administracyjne mogą zostać uzupełnione po podjęciu niezbędnej pomocy.
3. Zakres hospitalizacji, plan diagnostyczno-terapeutyczny oraz przewidywane koszty są przedstawiane Opiekunowi zwierzęcia w zakresie możliwym do ustalenia na danym etapie. Informacje o istotnych zmianach stanu pacjenta, proponowanym rozszerzeniu leczenia i przewidywanych dodatkowych kosztach są przekazywane zgodnie z zasadami określonymi w Regulaminie.
4. W trakcie hospitalizacji pacjent pozostaje pod opieką personelu Przychodni. Zakres i częstotliwość monitorowania, badań, podawania leków oraz innych czynności ustala się odpowiednio do stanu zdrowia pacjenta, wskazań medycznych i decyzji lekarza weterynarii.
5. Opiekun zwierzęcia jest zobowiązany do pozostawania w kontakcie z Przychodnią, w szczególności do odbierania połączeń lub wiadomości dotyczących decyzji wymaganych w toku leczenia, o ile jest to możliwe. Opiekun może wskazać dodatkową osobę kontaktową i określić zakres jej upoważnienia
6. Przekazywanie informacji o stanie pacjenta odbywa się z uwzględnieniem aktualnej sytuacji klinicznej, organizacji pracy i dostępności informacji. Informacje są przekazywane osobom uprawnionym, z zachowaniem poufności.
7. W przypadku istotnego pogorszenia stanu pacjenta lekarz weterynarii podejmuje działania odpowiednie do sytuacji klinicznej, a Przychodnia podejmuje próbę niezwłocznego kontaktu z Opiekunem w celu przekazania informacji i uzyskania decyzji, jeżeli są one wymagane.
8. Opiekun może złożyć wniosek o zakończenie hospitalizacji lub odbiór pacjenta przed terminem zalecanym przez lekarza. Lekarz weterynarii informuje wówczas o przewidywanych ryzykach i zalecanym dalszym postępowaniu, a decyzję Opiekuna oraz przekazane informacje odnotowuje się w dokumentacji.

9. Zasady odwiedzin pacjentów hospitalizowanych, jeżeli są dopuszczone, określa Przychodnia z uwzględnieniem bezpieczeństwa, dobrostanu zwierząt, wymogów sanitarnych i organizacji leczenia.
10. Szczegółowe zasady opieki, monitorowania, przekazywania pacjentów pomiędzy zmianami oraz dokumentowania czynności personelu określają wewnętrzne procedury Przychodni.

§ 7. Zasady Udostępniania Dokumentacji Świadczenia Usług Weterynaryjnych

1. Przychodnia prowadzi dokumentację lekarsko-weterynaryjną w formie elektronicznej lub innej dopuszczalnej prawem, zgodnie z obowiązującymi przepisami i wewnętrznymi zasadami prowadzenia dokumentacji. Dokumentacja obejmuje informacje dotyczące stanu pacjenta, przeprowadzonych badań, rozpoznania, zaleconego i wykonanego leczenia, zastosowanych leków, zgód i odmów, istotnych kontaktów z Opiekunem oraz innych okoliczności mających znaczenie dla przebiegu świadczenia.
2. Przychodnia przekazuje dokumentację świadczenia usług weterynaryjnych Opiekunowi zwierzęcia a także podmiotom uprawnionym do dostępu do dokumentacji na mocy odpowiednich przepisów prawa w terminie 10 dni roboczych od dnia złożenia wniosku o udostepnienie dokumentacji.
3. Wnioski o udostępnienie dokumentacji są weryfikowane w zakresie tożsamości wnioskodawcy oraz jego uprawnienia do uzyskania dokumentacji. Przychodnia udostępnia dokumentację osobom uprawnionym, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
3.A. Dokumentacja może być udostępniana w formie kopii elektronicznej lub papierowej, o ile jest to możliwe i zgodne z obowiązującymi przepisami.
4. Dokumentacja lekarsko-weterynaryjna jest przechowywana przez okres wymagany przez obowiązujące przepisy, z uwzględnieniem rodzaju dokumentacji oraz ewentualnych podstaw do dalszego przechowywania.

§ 8. Odpowiedzialność Przychodni

1. Przychodnia ponosi odpowiedzialność za szkody na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa, z uwzględnieniem okoliczności konkretnego przypadku.
1.A. Ocena odpowiedzialności za przebieg i skutki świadczenia uwzględnia w szczególności stan pacjenta, charakter i stopień zaawansowania choroby, dostępne informacje, zakres udzielonej zgody, podjęte czynności oraz inne okoliczności konkretnego przypadku. Samo wystąpienie powikłania lub nieosiągnięcie oczekiwanego efektu leczenia nie przesądza samoistnie o odpowiedzialności Przychodni ani o jej braku.
2. Zgłoszenia dotyczące szkód lub zastrzeżeń związanych ze świadczeniem usług podlegają analizie na podstawie dostępnej dokumentacji medycznej, informacji o przebiegu świadczenia i innych istotnych okoliczności.
3. Lekarze weterynarii świadczący usługi w Przychodni ponoszą odpowiedzialność cywilną w zakresie wykonywania zawodu i posiadają stosowne ubezpieczenie.
4. Przychodnia nie odpowiada za mienie pozostawione na terenie Przychodni, jak również za ewentualne uszkodzenia mienia i kradzieże na parkingu.
5. Przychodnia nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z winy Opiekuna zwierzęcia, siły wyższej, bądź też w wyniku zatajenia przez Opiekuna zwierzęcia kompleksowej informacji o stanie zdrowia zwierzęcia, istnieniu przeciwwskazań i innych okoliczności, które stanowią przeciwwskazanie, a nie były znane personelowi.
6. Opiekun zwierzęcia ponosi odpowiedzialność finansową za ewentualne szkody wyrządzone na terenie Przychodni z jego winy lub przez zwierzę pozostające pod jego opieką.

7. W przypadku zdarzenia mogącego skutkować szkodą na osobie, zwierzęciu lub mieniu Przychodnia może sporządzić protokół zdarzenia obejmujący w szczególności datę, opis okoliczności, dostępne dowody oraz podjęte działania.

§ 9. Ochrona Danych Osobowych

Przychodnia informuje, że:
1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest EDINA Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy Al. Jerozolimskiej 146A.
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są w celu świadczenia Usług weterynaryjnych, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora – art. 6 ust. 1 lit. f) oraz na podstawie umowy – art. 6 ust. 1 lit. b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.
3. Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
4. Dane osobowe są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których zostały zebrane, z uwzględnieniem obowiązków prawnych, okresów przechowywania dokumentacji, terminów przedawnienia roszczeń oraz innych właściwych podstaw dalszego przetwarzania. Szczegółowe okresy przechowywania lub kryteria ich ustalania określa Administrator w odpowiednich klauzulach informacyjnych i wewnętrznych zasadach ochrony danych.
5. Odbiorcami Pani/Pana danych mogą być firmy świadczące usługi IT, doradcy oraz firmy telekomunikacyjne.
6. Osobom, których dane dotyczą, przysługują prawa wynikające z RODO, w zakresie i na warunkach określonych w tych przepisach, w szczególności prawo dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, jeżeli ma zastosowanie, oraz prawo wniesienia sprzeciwu w przypadkach przewidzianych prawem.
7. Podanie danych ma charakter dobrowolny lecz niezbędny do świadczenia Usług weterynaryjnych.
8. Informujemy, że przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego jakim jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Spory wynikające ze świadczenia usług przez Przychodnię rozstrzygane są przez właściwe sądy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
2. Jako adres do doręczeń wszelkich pism kierowanych do Opiekuna zwierzęcia przyjmuje się adres podany w trakcie rejestracji Wizyty.
3. Przychodnia może zmieniać Regulamin oraz cennik w zakresie zgodnym z obowiązującymi przepisami prawa. Aktualna wersja Regulaminu jest udostępniana w Recepcji oraz na stronie internetowej Przychodni.
4. Regulamin oraz jego zmiany wchodzą w życie w terminie wskazanym w ich treści, po podaniu ich do publicznej wiadomości w sposób umożliwiający zapoznanie się z nimi.