

# HÁZIREND ÉS TUDNIVALÓK

háziállat-tulajdonosok számára

Köszönjük, hogy figyelmes jelenlétével segíti a nyugodt, biztonságos és kiszámítható betegellátást. Az alábbi összefoglaló abban segít, hogy a rendelői látogatás Önnek és kedvencének is a lehető legkiegyensúlyozottabb legyen.



*A szabályok célja a biztonságos betegellátás, a nyugodt várakozás és a kölcsönösen tiszteletteljes együttműködés.*

## A legfontosabb tudnivalók röviden

<b>Érkezéskor</b> A hordozóban érkező kisállatok maradjanak a hordozóban, a kutyákon pedig végig legyen póráz.	<b>Betegfogadás</b> A sorrendet a sürgősség, az előjegyzett időpontok és az érkezés módja határozza meg.	<b>Lemondás</b> Az időpont legalább 12 órával korábban mondható le díjmentesen telefonon vagy online.
<b>Késés</b> Ha előreláthatóan késnek, kérjük, telefonon jelezzék. A 10 percnél nagyobb, nem jelzett késés az időpont törlését vonhatja maga után.	<b>Fizetés</b> A számla a kezelés végén rendezendő készpénzzel vagy bankkártyával. Fizetési halasztást sajnos nem tudunk biztosítani.	<b>Fotó és videó</b> Felvétel, élő közvetítés vagy közösségi médiás megjelenítés csak előzetes engedéllyel lehetséges.



## Érkezés és várakozás

Kérjük, hogy a hordozóban érkező kisállatokat a várakozás teljes ideje alatt tartsák a hordozóban. Ez segít megelőzni a kiszaladást, a váratlan konfliktusokat és a felesleges stresszt.

Különösen fontos ez a nyuszik és más kisebb állatok esetében, mert számukra egy közeledő ragadozó vagy egy hirtelen nyíló ajtó komoly megterhelést jelenthet.

A kutyákon kérjük, a váróban tartózkodás teljes ideje alatt legyen póráz.

A kezelők ajtaján ne kopogjanak. A bejárati ajtón csengős érzékelő, a rendelőben pedig kamerarendszer működik, így érkezésükről tudomást szerzünk; amint lehet, kollégáink a váróban jelentkeznek Önöknél.

*Célunk, hogy a váró minden állat számára nyugodt és biztonságos tér maradjon.*



## Betegfogadás, időpont, lemondás és késés

Rendelőnkben a betegellátás az alábbi rend szerint történik:

- sürgősségi ellátást igénylő esetek;
- előre egyeztetett időponttal érkező betegek;
- időpont nélkül érkező betegek.

*A sürgősség megítélése minden esetben a szakmai személyzet feladata. Előfordulhat, hogy egy laikus szemmel kevésbé súlyosnak tűnő állapot valójában azonnali beavatkozást igényel.*

Minden esetben törekszünk a tervezett időbeosztás tartására, ugyanakkor egy váratlanul bonyolult vagy sürgős eset átmeneti csúszást okozhat.

Az időpont legkésőbb 12 órával annak esedékessége előtt mondható le díjmentesen online felületünkön vagy telefonon. Ennél későbbi lemondás vagy áthelyezés esetén készenléti díjat számítunk fel; ennek összegéről árlistánkon vagy kollégáinknál tájékozódhat.

Amennyiben előreláthatóan késni fognak, kérjük, telefonon jelezzék. A 10 percnél nagyobb, nem jelzett késés az időpont törlését vonhatja maga után, amely készenléti díj felszámításával járhat.



## Biztonság és együttműködés a vizsgálat során

A rendelő teljes területén állatorvosaink felelnek a tulajdonosok, az állatok, az asszisztensek és saját testi épségükért.

Ha kollégáink úgy ítélik meg, kedvencük biztonságos megfogását átveszik a gazditól, illetve szükség esetén szájkosár vagy más rögzítési mód alkalmazását javasolhatják.

Kérjük, hogy ezeket a szakmai javaslatokat fogadják el. Ellenkező esetben az együttműködés nem folytatható.



## Kommunikáció a rendelőben

Kérjük, hogy asszisztenseinkkel és állatorvosainkkal minden helyzetben a kölcsönös tisztelet normáit betartva kommunikáljanak.

A becsmérlő, káromkodó, agresszív vagy támadó hangnemet nem tudjuk elfogadni; ilyen esetben az együttműködést azonnali hatállyal megszüntethetjük.

A láthatóan alkoholos befolyásoltság vagy tudatmódosító szer hatása alatt álló személy a rendelő területéről azonnali hatállyal kiutasítható.



## Gyógyszerkiadás, számlázás és fizetés

Receptköteles gyógyszert kizárólag olyan páciensek részére tudunk kiadni, akiket rendelőnk kezel, és akik szerepelnek betegnyilvántartásunkban.

Amennyiben ÁFA-s számlát kérnek, ezt kérjük még a fizetés előtt jelezzék, mert utólag sajnos nincs lehetőségünk annak kiállítására.

A számla a kezelés végén rendezendő. Fizetni készpénzzel vagy bankkártyával lehet; fizetési halasztást sajnos nem tudunk biztosítani.



## Kórlap, fotózás és videófelvétel

Minden kezelésről kórlap készül, amelyet az Ön által megadott e-mail-címre küldünk meg. Kérésre nyomtatott példányt is biztosítunk.

Fotó vagy videó készítése, ennek közvetítése, illetve közösségi médiában történő megjelenítése kizárólag előzetes engedélykérés után lehetséges.



## Ügyeleti tudnivalók és közeli rendelők

Vasárnap, ünnepnapokon és áthelyezett ünnepnapokon a vizsgálati díjon felül ügyeleti díjat számítunk fel. Ennek összegéről a váróban kihelyezett árlistánkon vagy kollégáinknál érdeklődhetnek.

Szükség esetén az alábbi, ügyeletet adó állatorvosi rendelők állnak a legközelebb rendelkezésre:

**Primavet Kisállatrendelő**

1152 Budapest, Rákos út 60.

**06 1 306 13 64****Budapesti Állatkórház**

1135 Budapest, Lehel út 43.

**06 1 350 03 61**

*Kérjük, az aktuális nyitvatartásról minden esetben közvetlenül az adott rendelő elérhetőségein érdeklődjenek.*