

REKOMENDACINIAI PRINCIPAI, SIEKiant SAŽININGAI IŠSPRĘSTI GINČĄ

Šis dokumentas yra parengtas žemiau išvardintų nevyriausybinių organizacijų specialistų, atstovaujančių smulkių gyvūnų gydymu besiverčiančius veterinarijos gydytojus, jų pacientus ir jų klientų interesus:

- Lietuvos smulkių gyvūnų veterinarijos gydytojų asociacija (LSGVGA) – veterinarijos gydytojų atstovas.
- Lietuvos kinologų draugija – šunų ir jų savininkų interesų atstovas.
- Lietuvos felinologų draugija – kačių ir jų savininkų interesų atstovas.
- Lietuvos gyvūnų teisių apsaugos organizacija, Gyvūnų globėjų asociacija – gyvūnų teises atstovaujanti organizacija.

Šio dokumento tikslas - apibrėžti, kaip turėtų elgtis gyvūno savininkas, turintis pretenzijų veterinarijos įstaigai dėl atlikto gydymo ar kitokių veterinarinių paslaugų kokybės išdėstyti abipusio sąžiningo bendravimo normas bei principus, padėti išvengti neteisingų nuomonių bei interpretacijų ir pan.

Sudarytojai tikisi, kad visi veterinarijos paslaugų teikėjai stengsis vadovautis išdėstytomis nuostatomis, kas savo ruožtu gerins suteikiamų veterinarinių paslaugų kokybę ir užtikrinti klientų teises. Taip pat tikimasi, kad gyvūnų savininkai, gerbdami veterinarijos specialistų darbą ir jų teises, taip pat vadovausis šiais principais.

1. Esant pretenzijai arba ginčui, abi pusės turi pagarbiai bendrauti bei tarpusavyje bendradarbiauti, kad būtų nustatyta tiesa ir sąžiningai išspręstas ginčas.
2. Pretenzija - tai gyvūno šeimininko ar globėjo nepasitenkinimas veterinarijos klinikos darbuotojų profesionalia veikla arba su etika susijusiu veiksmu.
3. Visais atvejais pretenzija pirmoje eilėje turi būti pateikiama veterinarijos įstaigos atsakingam asmeniui, t.y. veterinarijos įstaigos vadovui.
4. Pretenzija gali būti pateikta žodžiu arba raštu (el.paštu, per klinikos registratūrą ir pan.). Jei žodžiu pateikta pretenzija neišsprendžiama abiem šalims priimtinu 1-2 dienų laikotarpiu, rekomenduojama ją įstaigos vadovui pateikti raštu. Būtina įsitikinti, ar pretenzija klinikoje tikrai gauta.
5. Pretenziją galima grįsti tik faktais, kuriuos matė pats pretenzijos teikėjas, arba rašytiniais dokumentais. Jokie kitų asmenų ar veterinarijos specialistų žodiniai pareiškimai ar nuomonės, nepatvirtinti rašytiniais dokumentais, negali būti pretenzijos pagrindu.
6. Tuo atveju, kai veterinarijos gydyklos vadovo ir pretenzijos teikėjo nuomonės dėl pretenzijos pagrįstumo skiriasi (arba skiriasi nuomonės dėl kliento reikalaujamų kompensacijų pagrįstumo), pretenzija tampa ginču.
7. Jei pretenzija susijusi su gyvūno kritimu, klientas turi užtikrinti, kad gyvūno lavonas nebūtų palaidotas ar utilizuotas neatlikus skrodimo. Skrodimas gali būti neatliktas tik tuo atveju, kai abi pusės raštiškai sutinka, jog tai nėra būtina pretenzijos sprendimui. Skrodimas turi būti atliktas tik LSMU VA patologijos centre arba NVL. Gyvūno savininkas turi suprasti, jog lavono skrodimas yra būtinas veiksmas tiksliai nustatyti ligos diagnozei ir mirties priežastiai. Apie skrodimo rezultatus turi būti informuotos abi pusės tam, kad galėtų pareikalauti atlikti papildomus tyrimus (pvz. histologinius), už kuriuos sumoka jų pageidavusi pusė.
8. Tuo atveju, kuomet veterinarijos įstaigos vadovas nesutinka su pretenzija ir atsiranda ginčas, gyvūno savininkas negali viešai kaltinti kliniką, jos darbuotojus ar komentuoti jų veiksmus, kol jo teisybės nenustatys LSGVGA ginčų komisija arba kompetetinga valstybės institucija, nes tai laikoma nesąžiningu veiksmu ir jis gali būti apkaltintas šmeižtu.
9. Savininkas turi teisę gauti visą informaciją apie gyvūnui atliktą gydymą bei veterinarines procedūras, tik pilnai atsiskaitęs už suteiktas paslaugas. Visa informacija apie atliktas veterinarines procedūras ir naudotus vaistus turi būti nemokamai suteikta klientui tą pačią

dieną, kai tik jis to pareikalauja. Papildoma informacija, su gydytojų komentarais ir ligos eigos aprašymu, gali būti pateikta už atitinkamą mokestį arba nemokamai (pagal veterinarijos įstaigos patvirtintą kainininką) 2-jų darbo dienų laikotarpyje po tokios informacijos pareikalavimo. Šiame punkte nurodytos informacijos gydykla gali nesuteikti tik tuo atveju, jeigu su klientu iš anksto, raštiškai buvo sutarta kitaip. Visais kitais atvejais informacijos apie gydymui naudotus vaistus, procedūras bei tyrimus nesuteikimas skaitomas nesąžiningu elgesiu su klientu.

10. Visais ginčytiniais atvejais tiek klientas, tiek veterinarijos gydytojas gali kreiptis į LSGVGA ginčų nagrinėjimo komisiją arba Etikos komisiją, kurios pagal kompetenciją padės išspręsti susidariusią situaciją.

2015 m. Redakcija.