



Утвержден приказом директора
№ 22 от 22.12.2023
А.В. Клянцевич _____

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ В ВЕТЕРИНАРНОМ ЦЕНТРЕ ЧУП «ДЕВЯТЬ ЖИЗНЕЙ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Республики Беларусь № 161-3 от 02.07.2010 «О ветеринарной деятельности», Законом № 90-3 от 09.01.2002 «О защите прав потребителей», иными нормативными правовыми актами, Публичной офертой на оказание ветеринарных услуг, уставом общества с ограниченной ответственностью, определяют порядок и условия предоставления возмездных ветеринарных услуг животным физических и юридических лиц.

1.2. Настоящие Правила обязательны для работников Центра и Заказчиков, а также иных лиц, обратившихся и находящихся в Центре. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных Законом прав Заказчика, создания наиболее благоприятных возможностей оказания ветеринарных услуг надлежащего объема и качества.

1.3. Заказчики могут ознакомиться с содержанием настоящих Правил в холле Ветеринарного центра (далее – Центр) или на его сайте: <https://9vet.by/>

1.4. Центр оставляет за собой право на внесение изменений в указанные Правила.

1.5. Согласие с настоящими Правилами Заказчик подтверждает совершением конклюдентных и (или) иных действий, необходимых для пользования услугами Центра (акцепт оферты), в соответствии со ст.ст. 405 - 408, 411, 413 Гражданского кодекса Республики Беларусь, присоединении к Публичному договору на оказание ветеринарной услуги.

1.6. Ветеринарными услугами, к которым относятся настоящие Правила, являются:

- диагностические, профилактические, лечебные (терапевтические, хирургические) мероприятия;
- консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней животных и их содержания;
- эвтаназия, кремация;
- иные ветеринарные услуги, в т.ч. проводимые с привлечением сотрудников и оборудования сторонних организаций.

1.7. Ветеринарные услуги оказываются Центром на возмездной основе.

1.8. Прием в Центре осуществляется согласно регламенту и внутреннему распорядку, установленным администрацией Центра.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2.1. Время оказания ветеринарных услуг для каждого пациента (приема,

дополнительной диагностики, сложных диагностических и лечебных услуг) не регламентировано, поэтому для тщательного выполнения ветеринарной услуги Заказчик должен располагать достаточным запасом времени.

Центр осуществляет свою работу ежедневно круглосуточно, за исключением, каждой среды месяца. В каждую среду месяца Центр не осуществляет свою работу с 9:00 до 11:00.

2.2. Пациенты принимаются специалистами, работающими в соответствии с утвержденным графиком в следующем приоритетном порядке:

2.2.1. Пациенты требующие оказания экстренной помощи в связи с тяжестью их состояния и угрозой гибели, при наличии ветеринарного врача, не занятого другим пациентом. При отсутствии в Центре не занятых служебными обязанностями ветеринарных врачей, помощь такому пациенту оказывает первый освободившийся от служебных обязанностей ветеринарный врач. Степень тяжести состояния пациента оценивается только врачом.

2.2.2. Пациенты, пришедшие по предварительной записи и к назначенному времени.

2.2.3. Пациенты, пришедшие по живой очереди.

В спорных случаях очередность приема устанавливается администратором.

Закрепление конкретного ветеринарного врача Центра за конкретным пациентом не предусмотрено. Вызов ветеринарных врачей Центра в нерабочее время для оказания помощи пациентам, требующим оказания экстренной помощи, не предусмотрен.

2.3. При поступлении пациентов, требующих оказания экстренной помощи, а также при экстренных реанимационных мероприятиях могут быть задействованы все сотрудники Центра, обладающие специальными ветеринарными знаниями, находящимися на смене. В этом случае, очередной прием может приостанавливаться на требуемое время.

2.4. При опоздании Заказчика на прием более чем на 15 минут от назначенного Исполнителем времени, Исполнитель вправе назначить лечение на другой день, согласованный с Заказчиком, с учетом своего графика загрузки.

2.5. Исполнитель вправе отложить или отменить лечебное мероприятие, в т.ч. в день проведения манипуляций, в случае обнаружения у пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий, в т.ч. и психосоматического характера животного.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для лечения, Исполнитель вправе назначить другого лечащего врача для проведения лечения, проинформировав Заказчика.

2.7. Посетители Центра обязаны соблюдать устные требования, предъявляемые сотрудниками Центра и с уважением относиться к окружающим.

2.8. Во избежание травмирования животных и окружающих Заказчик обязан соблюдать следующие требования: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки и собаки мелких пород – в переносках, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в клетках или контейнерах.

2.9. Первичный приём — это первичное обращение к специалисту по причине острого заболевания или обострения хронического заболевания пациента. Первичный прием включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, физикальный осмотр животного; при возможности, установление предварительного диагноза (симптома комплекса), определение способов и методов лечения, курса процедур, дальнейшего обследования, возможную выдачу рекомендаций.

Повторный приём — это повторное обращение к одному специалисту в течение 1-го месяца с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания

(жалобе). Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и анализ изменения состояния животного в ходе лечения, определение (корректировка) тактики дальнейшей диагностики и лечения.

Лечебно-диагностические манипуляции и препараты оплачиваются отдельно по прейскуранту цен, утвержденному в Центре.

2.10. При посещении Центра по причине другого заболевания прием расценивается как первичный, равно как и прием другого животного, с которым обращается Заказчик.

2.11. Фиксация животного для осмотра врачом производится Заказчиком. Сотрудники Центра не несут ответственности за травмы, полученные Заказчиком от собственного животного. Фиксация животного сотрудниками Центра оплачивается дополнительно согласно Прейскуранту.

2.12. При выборе методов диагностики и лечения врач руководствуется исключительно интересами животного. Постановка диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных, в т.ч. под седацией (наркозом) и т.д.). Также в лечении могут принимать участие разные специалисты для оказания соответствующих видов ветеринарной помощи, могут проводиться необходимые консультации, в ходе которых могут решаться вопросы по объёму обследования, выбору метода лечения, в т.ч. с участием сторонних учреждений и специалистов. Центр может привлекать третьих лиц для оказания услуг пациенту. Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать долгий период времени. До постановки окончательного диагноза пациентам оказывается симптоматическое лечение. Окончательное решение о проведении (отказа от проведения) диагностических, лечебных и прочих ветеринарных услуг остается за Заказчиком.

2.13. В случае необходимости оказания стационарного лечения, хирургического вмешательства, анестезиологического сопровождения, инвазивных манипуляций, Центр оформляет, а Заказчик подписывает Информированное согласие, являющееся неотъемлемой частью Договора на оказание ветеринарных услуг.

2.14. Применение общей анестезии необходимо не только во время хирургических вмешательств, но и при некоторых процедурах и исследованиях, проявлении агрессии животного. Перед проведением общей анестезии Заказчик информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ (информированное согласие), подтверждающий согласие Клиента на данную процедуру. Перед проведением анестезии и сложного ветеринарного вмешательства, при необходимости, проводится расширенное обследование (анализы крови, кардиологическое обследование и т.д.). Заказчик вправе отказаться от данных процедур, но он должен осознавать, что отсутствие подобных обследований может негативно отразиться на лечении пациента вплоть до летального исхода, так как именно данные исследования могут показать наличие четких противопоказаний у животного к наркозу непосредственно перед наркозом. Важно, что данные исследования не говорят о протекании процессов в организме животного во время наркоза и после него.

2.15. Если Заказчик отказывается от рекомендованных врачом дополнительных методов исследований (анализы крови, УЗИ, ЭКГ, рентген и т.д.), что необходимо для уточнения или постановки диагноза, его отказ заносится в карточку пациента.

2.16. Карточка пациента является внутренней документацией Ветеринарного центра и не выдается Заказчику на руки.

2.17. Результаты (дубликаты) анализов крови, УЗИ, рентген и т.д. хранятся в

ветеринарном Центре. При необходимости Заказчику предоставляется возможность получить на руки дубликаты анализов, УЗИ, рентген и т.д. Рекомендации и назначения, результаты исследований могут быть направлены на электронную почту Заказчика по его просьбе, при этом подпись и печать врача на таких документах будут отсутствовать.

2.18. В случаях невозможности оказания качественной услуги (отсутствие узкопрофильного специалиста, необходимого оборудования или его неисправность, условий для стационарного лечения, незанятых другими пациентами ветеринарных врачей Заказчику может быть предложено обратиться в другой Центр.

2.19. В случае гибели пациента в условиях Центра, отказ Заказчика от проведения патологоанатомического исследования оформляется в письменном виде.

2.20. Эвтаназия и кремация.

2.20.1. Эвтаназия и кремация проводятся только по показаниям и после прямой просьбы Заказчика, что обусловлено нравственными принципами ветеринарного врача.

2.20.2. Врач вправе отказать в проведении эвтаназии, если ее целесообразность будет вызывать сомнения.

2.20.3. Перед эвтаназией Заказчик обязан подписать Заявку на эвтаназию.

2.20.4. При гибели пациента возможно оказание услуги по кремации (при согласовании с Заказчиком), которая оплачивается согласно Прейскуранту.

2.20.5. В случае неостребованности тела животного Заказчиком в течении 7-и дней, Центр имеет право провести кремацию без согласования этой услуги с Заказчиком на возмездной основе.

2.21. Порядок оказания услуг в условиях стационарного размещения.

2.21.1. Стационарное размещение – это размещение животного в условиях Ветеринарного центра «Девять жизней» для реанимации и интенсивной терапии, проведения манипуляций и процедур по назначению врача, в том числе и назначений иных ветеринарных центров, дополнительной диагностики и динамического наблюдения, предхирургического и постхирургического сопровождения, выполнения манипуляций, которые врач сочтёт наиболее приемлемыми и необходимыми.

2.21.2. При поступлении животного на стационарное размещение Заказчик обязан подписать Информированное добровольное согласие на стационарное лечение.

2.21.3. Время работы отделения реанимации и интенсивной терапии (стационарное лечение) и инфекционного стационара: ежедневно без обеда и выходных.

2.21.4. Все поступившие на стационарное лечение животные делятся на 4 категории. Принадлежность к той или иной категории определяется врачом Центра. Категория стационарного лечения может быть изменена в зависимости от текущего состояния.

1 - категория: стабильные пациенты. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения по назначению лечащего врача, динамическое наблюдение за состоянием каждые 12 часов.

2 – категория: пациенты в состоянии средней тяжести. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения врача Центра, динамическое наблюдение за состоянием каждые 6-12 часов.

3 – категория: пациенты в тяжелом состоянии, нуждающиеся в постоянном наблюдении и коррекции лечения. Выполняются рекомендуемые манипуляции и назначения по назначению лечащего врача, динамическое наблюдение за состоянием каждые 4-6 часов.

4 – категория: пациенты в критическом состоянии, требующие непрерывного контроля состояния.

2.21.5. При подозрении или подтверждении вирусной инфекции животное переводится в инфекционное отделение клиники (инфекционный стационар).

2.21.6. Животное, поступающее на стационарное лечение, должно быть снабжено необходимым: ошейник или шлейка по размеру, намордник по размеру, крепкий поводок.

2.21.7. Посещение животных в стационаре разрешается только по согласованию с персоналом Центра с 11:00 до 21:00.

2.21.8. Оказание услуг в условиях стационара возможно с использованием расходных материалов, предоставленных Заказчиком. При этом, материалы предоставляются в соответствии с назначениями Центра. Отчёт об израсходованных материалах и их остатке Заказчик может получить устно у Администратора Центра ежедневно с 11:00 до 20:00.

3. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

3.1. Центр обязуется:

3.1.1. Проинформировать Заказчика о режиме работы Центра, правилах работы, перечне и стоимости оказываемых услуг из документов, размещенных в свободном доступе у администраторов (в печатном виде) и интернете (сайт), возможности оказания конкретной ветеринарной услуги по записи или живой очереди – по телефону и личном общении.

3.1.2. Предоставить Заказчику информацию о состоянии пациента, о сути заболевания, прогнозе, методах, предположительно о сроках диагностики и лечения, в т.ч. и альтернативных методах лечения, рисках и возможных (частых или общих) осложнениях.

3.1.3. Обеспечить качественные методы лечения пациента в соответствии с диагнозом или симптомокомплексом, учитывая возможности Центра и надеясь на полное сотрудничество с Заказчиком.

3.1.4. При оказании ветеринарных услуг не допускать жестокого обращения с животными.

3.1.5. Предупредить Заказчика о непригодности или недоброкачественности переданного расходного материала, в случае оказания услуг в условиях стационара с использованием материалов Заказчика.

3.2. Заказчик обязуется:

3.2.1. Осознавая, что Ветеринарный центр является местом повышенной психологической нагрузки, корректно и уважительно общаться с сотрудниками и посетителями Центра.

3.2.2. Полноценно, подробно и достоверно проинформировать врача до оказания ветеринарной помощи об особенностях поведения и нарушениях в состоянии здоровья пациента, а также о перенесенных животным заболеваниях, ранее проведенных профилактических вакцинациях и противопаразитарных обработках, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. Оказать всестороннюю помощь ветеринарному врачу при сборе анамнеза, фиксации и дальнейшего лечения животного.

3.2.3. Подготовить пациента перед операцией или диагностической процедурой, сдачей лабораторных анализов в соответствии с рекомендациями специалиста Центра.

3.2.4. Обеспечить соблюдение назначений врача и выполнение назначенных лечебных процедур, диагностических исследований. Своевременно информировать специалистов Центра о любых изменениях самочувствия пациента и о его состоянии при выполнении назначений (введении препаратов).

3.2.5. Оказывать содействие в обеспечении безопасности сотрудников Центра и его посетителей (контролировать, удерживать, фиксировать свое животное), соблюдая все необходимые рекомендации сотрудников Центра.

4. СТОИМОСТЬ ОКАЗАННЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

4.1. Стоимость ветеринарной услуги определяется в соответствии с Прейскурантом, утвержденным администрацией Центра. Стоимость сложных ветеринарных услуг включает стоимость ветеринарной услуги и стоимость расходных материалов и медикаментов, использованных при выполнении данной услуги, в связи с чем окончательная, точная стоимость за оказанные ветеринарные услуги определяется только врачом (врачами), проводившим ветеринарные услуги после оказания самих услуг.

Администратор не имеет возможности информировать Заказчика о точной окончательной стоимости услуг до момента окончания работы врача. Администратор имеет возможность проинформировать о стоимости конкретной ветеринарной услуги, но не комплекса услуг с учетом израсходованных материалов. При необходимости проведения дополнительных диагностических или лечебных процедур, в т.ч. реанимационных, врач, по требованию Заказчика, информирует его о примерной их стоимости. Следует учитывать, что многие ветеринарные услуги могут иметь непрогнозируемое течение и последствия (к примеру, наркоз, который привел к реанимационным действиям; острый аллергический процесс, который привел к необходимости оказания дополнительной помощи и т.д.), что может повлечь за собой изменение тактики лечения и соответственно их стоимости.

4.2. Стоимость хирургического, сложного диагностического вмешательства, анестезиологического пособия и стационарного лечения может изменяться в зависимости от объема выполненных услуг из-за изменения состояния животного и коррекции назначений, о чем специалисты Центра информируют Заказчика и согласуют с ним дальнейший план действий перед проведением вышеуказанных манипуляций, по телефону или другими возможными способами, указанными в Информированном согласии, если иное не установлено соглашением сторон.

4.3. Заказчик может прервать курс лечения по собственному желанию в любое время. Возврат денежных средств за ранее оказанные ветеринарные услуги, израсходованные препараты и материалы не производится.

4.4. Заказчик может отказаться от получения не оказанной ветеринарной помощи и вернуть ранее уплаченные за данную услугу денежные средства, за вычетом затрат Центра, связанных с подготовкой к оказанию услуги, если такие имели место быть. Исключением является ситуация, когда животное находится в наркозном сне.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Ответственность Центра:

5.1.1. Ветеринарный центр несет ответственность за качество предоставляемых ветеринарных услуг, согласно законодательству Республики Беларусь.

5.1.2. Ветеринарный центр не может в полной мере нести ответственность за достижение или недостижение желаемых результатов, ожидаемого результата Заказчиком от лечения и проведения процедур. Всегда существует риск возникновения ранних и поздних осложнений после выполнения любых ветеринарных манипуляций, вплоть до летального исхода. В своей работе врачи Центра ориентируются на данные исследований, дающих возможность с наибольшей (но не полной) долей вероятности достичь нужных результатов. Оказать полную помощь в организации лечения, ухода, контроля и кормления вне стен Центра ветеринарные специалисты не могут. Сами животные могут своим поведением причинять себе вред, ухудшающий процесс лечения (невозможность введения препаратов, прыгает, когда это запрещено и т.д.) или требующий дополнительного лечения, полного изменения плана лечения (сгрыз швы, поломал конструкцию и т.д.), так же невозможно с полной уверенностью знать реакцию

организма на предложенное лечение из-за индивидуальных особенностей самого (конкретного) организма.

5.1.3. Ветеринарный центр не несёт ответственность за качество лечения и достижения желаемого результата в случае несоблюдения Заказчиком рекомендаций врача, а также совершения Заказчиком действий, противоречащих назначению (изменение рациона, нагрузок, применение иных препаратов).

5.1.4. Ветеринарный центр не несёт ответственность за результаты анализов, диагностические обследования и другие лечебные манипуляции, проведенные сторонними ветеринарными специалистами и учреждениями (третьими лицами), но при отказе от обследований в данном Центре принимает их к сведению.

5.1.5. Рентгенограммы, результаты анализов и другая первичная документация выдается на руки Заказчику в день выполнения конкретной ветеринарной услуги по устному требованию Заказчика. Выписки и первичная документация по ранее проведенным ветеринарным услугам выдается Заказчику по предварительному письменному запросу Заказчика в течение 15-ти дней.

5.1.6. Выписка из истории болезни готовится в течение 15-ти рабочих дней.

5.1.7. В случае неявки Заказчика в дату окончания срока нахождения животного в стационаре Центра или оставления животного на амбулаторном приеме после оказания необходимой помощи и невыхода Заказчика на связь по контактам, указанным в медицинской документации или Информированном согласии, в течение 3-ех дней, данные действия расцениваются Центром как отказ от права собственности на животное. В этом случае Центр вправе считать животное бесхозным, и распорядиться им на свое усмотрение, в т.ч. передать в приют либо распорядиться иным способом. Расходы на дополнительное содержание и лечение животного взыскиваются с Заказчика.

5.2. Ответственность Заказчика:

5.2.1. В случае отказа от лечения Заказчик берет на себя всю ответственность за жизнь и здоровье животного.

5.2.2. Заказчик должен оплатить оказанные Центром услуги, использованные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания.

5.2.3. Возместить ущерб, причиненный пациентом или Заказчиком имуществу Центра, а также имуществу его сотрудников и посетителей, и их здоровью.

6. ОТКАЗ В ОКАЗАНИИ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

6. Ветеринарный центр имеет право отказать в приеме:

6.1. При отсутствии вакцинации животного от бешенства.

6.2. При наличии выраженной агрессии со стороны животного и вероятности причинения травмы ветеринарному специалисту, в случае отказа от седации и фиксации животного.

6.3. При невозможности фиксации агрессивного или испуганного животного самим Заказчиком и отказе Заказчика от проведения седации в целях успокоения животного для возможности проведения дальнейших диагностических и лечебных ветеринарных манипуляций.

6.4. При отказе от заключения/присоединения к Публичному договору на оказание возмездных ветеринарных услуг или отказе подписывать Информированное согласие на проведение диагностического, хирургического вмешательства, анестезии (седации), стационарного лечения и других документов, регламентирующих работу Центра.

6.5. При заведомо известной невозможности достичь положительных результатов

лечения.

6.6. При наличии задолженности за ранее оказанные услуги и отказе их оплатить перед началом оказания очередной ветеринарной услуге.

6.7. При нахождении Заказчика в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также неуважительном или агрессивном поведении по отношению к сотрудникам Центра и его посетителям; нарушении общественного порядка.

6.8. Если Заказчиком является лицо, не достигшее 18 лет. Исключением является сопровождение животного на процедуры с устного или письменного согласия родителей.

6.9. При предоставлении Центру Заказчиком неполных, недостоверных, а также заведомо ложных сведений и данных о состоянии здоровья животного.

6.10. При невозможности установить с Заказчиком терапевтического сотрудничества, в случае отсутствия в штате Центра иного квалифицированного специалиста для оказания согласованных с Заказчиком услуг.

6.11. При недостаточной компетентности или отсутствии необходимой технической возможности для оказания необходимого вида услуги.

6.12. При противоречии запрашиваемого вида ветеринарной услуги нравственным принципам врача.

6.13. При наличии других оснований, не противоречащих законодательству Республики Беларусь.

7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

7.1. В случае возникновения разногласий между специалистом Ветеринарного Центра и Заказчиком по вопросу оказания ветеринарных услуг, разногласия рассматриваются директором Центра или его заместителем.

7.2. В случае не устранения разногласий, по спорам, в т.ч. связанным с оценкой качества оказания ветеринарных услуг, по заявлению Заказчика сотрудниками Центра проводится проверка качества оказанных услуг.

7.3. В случае гибели животного, находившегося под наблюдением Исполнителя, Заказчик не возражает против патологоанатомического исследования (при необходимости).

Патологоанатомическое исследование проводится в целях выяснения характера патологических изменений в органах и тканях животного и (или) установления причины смерти.

При принятии решения о проведении патологоанатомического исследования в иной организации, Заказчик обязуется информировать об этом специалистов Центра не позднее чем за сутки до проведения соответствующего исследования по телефону для участия представителя Ветеринарного центра в исследовании.

В случае если патологоанатомическое исследование проводится в Ветеринарном центре, Заказчик имеет право направить для участия иного независимого ветеринарного специалиста, не являющегося специалистом Ветеринарного центра для участия в исследовании, не вмешиваясь и не создавая препятствий для деятельности Исполнителя.

7.4. Лицо, чьи права или законные интересы нарушены, с целью непосредственного урегулирования спора с нарушителем этих прав или интересов обязано предъявить ему претензию (письменное предложение о добровольном урегулировании спора) в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь.