

ПРАВИЛА обслуживания в ветеринарной клинике SQ-lap (Эскулап)

1. Обслуживание в ветеринарной клинике «SQ-lap» по адресу: г. Минск, ул. Филимонова, 25Г, (далее – ветеринарная клиника) осуществляется на основании настоящих Правил, иных локальных нормативных правовых актов и действующего законодательства Республики Беларусь.
2. Обслуживание в ветеринарной клинике осуществляется **круглосуточно**, если иное не предусмотрено локальными нормативными правовыми актами.
3. Оказание ветеринарных услуг в ветеринарной клинике осуществляется на возмездной основе по ценам в соответствии с **действующим прейскурантом цен**. Прейскурант цен содержит информацию о наименованиях, видах и особенностях предлагаемых ветеринарных услуг. Особенности предлагаемых ветеринарных услуг могут быть установлены в иных локальных нормативных правовых актах.
4. **Стоимость ветеринарных услуг не включает стоимость необходимых для их оказания расходных материалов**, если иное не предусмотрено локальными нормативными правовыми актами. Заказчик ветеринарных услуг вправе обратиться к лечащему ветеринарному специалисту или администратору по вопросу приблизительной сметы предстоящих расходов. Следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой изменение тактики лечения и, соответственно, стоимости.
5. Локальные нормативные правовые акты, содержащие информацию об услугах и порядке обслуживания, включая настоящие Правила, доводятся до сведения потребителей **путем их размещения на информационных стойках (стендах)** в ветеринарной клинике, а также на сайте «SQ-lap» - vetcentr.by.
6. Фото и видеосъемка в помещениях ветеринарной клиники **запрещена**.



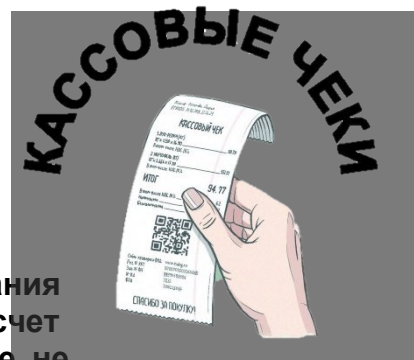
7. В целях улучшения качества обслуживания, для возможной необходимости решения спорных вопросов в ветеринарной клинике **ведется видеонаблюдение**. Записи с камер видеонаблюдения могут быть предоставлены исключительно по запросу уполномоченных органов.

8. Обслуживание в ветеринарных клиниках осуществляется после заключения договора возмездного оказания ветеринарных услуг стандартной формы (далее – договор). В соответствии с условиями договора оплата стоимости ветеринарных услуг, а также использованных при их оказании расходных материалов осуществляется по факту **путем внесения наличных денежных средств в кассу или путем безналичного перечисления денежных средств с использованием банковских карт.**



9. После однократного случая **несвоевременной оплаты** оказание ветеринарных услуг осуществляется **после предварительной оплаты** их стоимости, а также стоимости необходимых для их оказания расходных материалов.

10. Документом, подтверждающим факт оказания услуги, является **кассовый (товарный) чек** либо квитанция к приходному кассовому ордеру.



11. При недостаточности денежных средств для оплаты ветеринарных услуг возможно заключение договора с условием о рассрочке платежа на 14 календарных (включая дату оказания ветеринарных услуг) при условии внесения денежных средств в счет оплаты оказанных ветеринарных услуг (предоплаты) в размере не менее 20% от их общей стоимости, в связи с рассрочкой оплаты которой заключается договор.

12. Стоимость оказанных ветеринарных услуг и использованных при их оказании расходных материалов подлежит оплате в полном объеме вне зависимости от исхода заболевания, поскольку качество оказанной ветеринарной услуги **не всегда определяется положительным результатом лечения.** Вопросы о надлежащем качестве ветеринарных услуг решаются в порядке, установленном законодательством.

13. Обслуживание в ветеринарных клиниках осуществляется в следующей очередности:

- 1) прием без очереди;
- 2) прием по предварительной записи;
- 3) прием по общей очереди.

В спорных ситуациях очередность приема устанавливается администратором ветеринарной клиники.

14. Прием **без очереди** осуществляется при необходимости оказания животному **экстренной помощи** при состояниях, угрожающих жизни, к которым относятся:

- асфиксия;
- кровотечение;
- тяжелое кардиологическое заболевание;
- потеря сознания;
- шок.

О необходимости оказания экстренной помощи в указанных случаях заказчик ветеринарных услуг обязан сообщить администратору ветеринарной клиники.

15. Состояние животного для решения вопроса о необходимости оказания экстренной помощи оценивается ветеринарным специалистом. В интересах спасения жизни животного при оказании экстренной помощи **иная очередность обслуживания** в ветеринарной клинике **приостанавливается** на необходимое для этого время, при этом,

в оказании такой помощи может быть задействован весь персонал ветеринарной клиники.

16. **Прием по предварительной записи** осуществляется согласно журналу предварительной записи и в соответствии с графиком работы ветеринарных специалистов. Предварительная запись на прием осуществляется круглосуточно, по телефонам ветеринарных клиник или на сайте www.vetcentr.by. В связи с индивидуальностью каждого случая и невозможностью установления временного регламента на оказание ветеринарной помощи конкретному животному, возможна задержка времени приема по предварительной записи. **В случае неявки на прием к времени записи, предварительная запись аннулируется и последующий прием возможен по общей очереди.**

17. **Прием по общей очереди** осуществляется после приема без очереди и по предварительной записи либо при отсутствии таковых. Время ожидания приема по общей очереди не регламентируется. Очередность приема по общей очереди устанавливается администратором ветеринарной клиники исходя из времени обращения на прием.

18. Приглашение на прием в кабинеты в порядке очередности осуществляется персоналом ветеринарной клиники. Во избежание случаев агрессивного поведения животных, вызванных реакцией на посторонних лиц, **вход в кабинеты ветеринарной клиники без соответствующего приглашения не допускается.**

19. **При первичном обращении** в ветеринарную клинику проводится первичный амбулаторный прием, который включает в себя: опрос, изучение жалоб, сбор анамнеза, общий осмотр и физикальное обследование животного, постановку (предварительного) диагноза, назначение (симптоматического) лечения, рекомендаций по уходу за животным, при необходимости – диагностических исследований, прогноз, консультацию по состоянию животного, его лечению и уходу за ним, выписку рецепта (при необходимости), оформление необходимой документации.

20. **Повторный амбулаторный прием** проводится при повторных обращениях по причине лечения одного и того же заболевания или решения одной и той же проблемы с одним и тем же животным. Повторный амбулаторный прием включает в себя: просмотр амбулаторной карты животного, анализ динамики изменения состояния больного животного, при необходимости – корректировку лечения, рекомендаций по уходу за животным, назначение дополнительных диагностических исследований, консультацию по состоянию животного, его лечению и уходу за ним, выписку рецепта (при необходимости), оформление необходимой документации.



21. При оказании отдельных ветеринарных услуг (внутривенное ведение лекарственных веществ капельным методом, внутривенное введение лекарственных веществ струйно и других) **амбулаторный прием проводится в обязательном порядке** в целях постоянного наблюдения за состоянием больного животного, своевременной, при необходимости, корректировки назначенного лечения.

22. При выполнении назначений, самостоятельное, в домашних условиях введение лекарственных веществ больному животному внутривенно или струйно **не допускается.**

23. **Постановка окончательного диагноза может потребовать** проведения диагностических исследований (лабораторных, инструментальных), а также занимать длительный промежуток времени. До постановки окончательного диагноза больным животным назначается и оказывается симптоматическое лечение.

24. Выбор методов диагностики и лечения осуществляется исключительно в интересах животного. В процессе лечения многие диагностические исследования необходимо проводить **неоднократно**, для наблюдения состояния организма животного в динамике.

25. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в ОДО «Антистресс», может быть выдано направление в другую ветеринарную клинику.

26. **Выписка рецептов** на лекарственные средства (препараты) осуществляется только после проведения амбулаторного приема.



27. В случае консультации по результатам анализов без животного, оплата за консультацию осуществляется только в случае, если выписан дополнительный лист назначений, который корректирует ранее назначенное лечение.

28. **Хирургическое лечение оказываться в плановом порядке по предварительной записи**, кроме экстренных случаев, которые определяются ветеринарным специалистом. Перед операцией животное должно быть подготовлено в соответствии с **рекомендациями**, полученными у лечащего ветеринарного специалиста.

29. В случае необходимости хирургического вмешательства, а также в других ситуациях, связанных с угрозой для жизни животного (седация, общая анестезия и прочие), **заказчик ветеринарных услуг информируется о возможных рисках и обязан подписать информированное согласие**.

30. Амбулаторный прием, инструментальные диагностические исследования проводятся в присутствии заказчика ветеринарных услуг. **При проведении хирургического лечения присутствие заказчика ветеринарных услуг в помещении хирургии не допускается**.

31. **Эвтаназия животного проводится исключительно по ветеринарным показаниям** после подписания заказчиком ветеринарных услуг информированного согласия и без его присутствия в соответствующем помещении.

32. **В случае отказа заказчиком ветеринарных услуг от выполнения назначенных лечебных манипуляций, процедур, диагностических исследований или хирургического вмешательства оформляется информированный отказ в письменной форме за его подписью**.



33. **В случае несоблюдения** заказчиком ветеринарных услуг назначений и рекомендаций, режима амбулаторных обращений, отказа от выполнения назначенных лечебных манипуляций, процедур, диагностических исследований или хирургического вмешательства **ОДО «Антистресс» не несет ответственности за результат оказанных услуг и вправе отказать в их дальнейшем оказании**.

34. **Консультации по оказанию ветеринарной помощи животным по телефону не предоставляются**, за исключением случаев:

- дачи ветеринарным специалистом рекомендаций об оказании мер первой помощи животному при его дальнейшей немедленной доставке в ветеринарную клинику SQ-lar.
- дачи ветеринарным специалистом разъяснений по назначенному лечению.

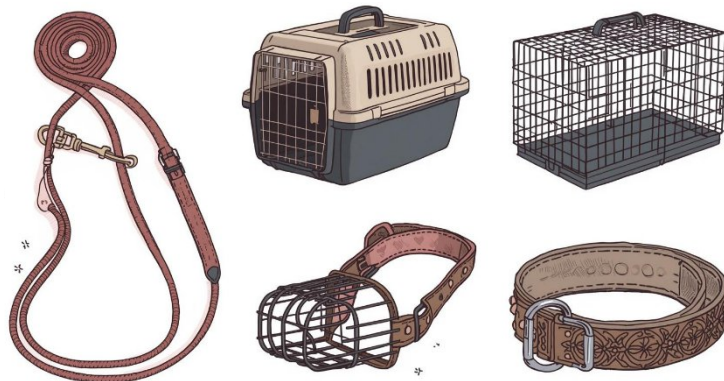
35. Назначенное лечение, диагностические исследования, рекомендации по **уходу фиксируются в письменном виде и выдаются в форме листа назначений**. Результаты диагностических исследований выдаются в форме заключений, если иное не установлено локальными нормативными правовыми актами.



36. **Результаты** диагностических исследований, за исключением указания на результат исследования на пироплазмоз, **по телефону не оглашаются и не комментируются**.

37. **Результаты** диагностических исследований **выдаются на руки заказчику** ветеринарных услуг при личном обращении в ветеринарную клинику.

38. **Результаты** диагностических исследований (за исключением результатов исследования на дерматомикозы (микроспорию) могут быть **однократно направлены на электронный почтовый адрес** заказчика ветеринарных услуг в случае его указания при заключении договора.



39. Заказчики ветеринарных услуг обязаны предотвращать любые контакты между животными: собаки должны находиться на **поводках** и в **намордниках**, кошки в **переносках**, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) в **клетках** или **контейнерах**.

40. Заказчикам ветеринарных услуг с животными, **не привитыми от бешенства**, может быть отказано в обслуживании, при наличии любых неврологических симптомов.

41. **Фиксация животного для осмотра** и обследования ветеринарным специалистом осуществляется заказчиком ветеринарных услуг. Персонал ветеринарной клиники не обязан учувствовать в фиксации животного, и не несет ответственности за травмы, полученные заказчиком ветеринарных услуг при невыполнении или отказе от выполнения указаний персонала в отношении фиксации. В случае, если агрессивное животное зафиксировать невозможно, заказчику ветеринарных услуг может быть предложена седация животного. В случае невозможности седации животного по ветеринарным показаниям или отказа заказчика ветеринарных услуг от данной процедуры, SQ-lar вправе отказать в обслуживании.

Сбор на вакцинацию



42. **ОДО «Антистресс» вправе отказать в обслуживании** при отсутствии терапевтического сотрудничества – взаимодействия между заказчиком ветеринарных услуг и лечащим ветеринарным специалистом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного, к которому приравнивается отказ от выполнения назначений и рекомендаций, а также лицам в алкогольном или наркотическом опьянении, лицам, проявляющим агрессию или неуважение по отношению к персоналу ветеринарной клиники. При необходимости вызываются сотрудники Департамента охраны Министерства внутренних дел Республики Беларусь.

43. **Курение в здании** ветеринарной клиники **запрещено.**

44. **Курение на прилегающей к зданию** ветеринарной клиники «SQ-lap» территории **разрешено только в строго определенном месте:** возле главного входа в здание бизнес-центра «ПАРК» по адресу: г. Минск, ул. Филимонова, 25Г, где установлена табличка «Место для курения». За курение в неустановленных местах товариществом собственников «Бизнес-центр «ПАРК» предусмотрен штраф в размере 5 базовых величин, который взимается с нарушителя.

