

УТВЕРЖДАЮ:



Начальник государственного бюджетного учреждения
«Кузбасская станция по борьбе с болезнями животных»

С.Н. Невмывако

июль 2023 год

Правила приема животных и оказания ветеринарной помощи в ГБУ «Кузбасская СБЖ»

1. Работа клиники осуществляется на основе данных Правил приема посетителей, ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и ее субъектов.
2. Прием животных в клинике, находящейся по адресу: г. Кемерово, ул.Федоровского,17 осуществляется ежедневно, согласно утвержденному графику, вывшенному на табличке у входа в клинику.
3. В ветеринарной клинике животные принимаются независимо от места проживания их владельцев.
4. Посетители клиники должны соблюдать требования, предъявляемые персоналом в целях безопасности и эффективного проведения лечения.
5. Владельцы должны 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.
6. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного либо животным от владельца. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животных. В случае, если агрессивное животное невозможно зафиксировать, врач предлагает владельцу седировать (т.е. медикаментозно успокоить и расслабить) животное. В случае невозможности проведения процедуры седации или в случае отказа владельца от проведения седации, врач вправе отказать в помощи оказании услуг владельцу данного животного.
7. Пациенты принимаются в порядке общей очереди. Без очереди принимаются пациенты по предварительной записи и пациенты, требующие оказания экстренной помощи. Степень тяжести состояния пациента определяется врачом. *Однако, мы не можем гарантировать, что Вас примут точно в то время, на которое Вы записаны. Достаточно часто бывает так, что отведенного на прием одного животного времени не хватает. Мы уделяем каждому пациенту максимум внимания. Просим Вас проявлять понимание и терпение. Когда ваш питомец окажется в кабинете врача, врач так же будет заниматься с ним столько, сколько необходимо. Необходимо осознавать, что время, которое вы можете провести в клинике, не регламентировано, поэтому нужно располагать им.*

8. Осмотр и нахождение в клинике агрессивных животных (для безопасности других животных и их владельцев) проходит только в наморднике. Намордник должен быть мягким и надеваться владельцем животного. При отсутствии намордника, на животное может быть наложена бинтовая повязка, фиксирующая челюсти.
9. Прием животного осуществляется только в присутствии **одного** из владельцев. *Персонал клиники считает человека, доставившего животное в клинику его владельцем и лицом, обладающим полным правом принимать решения относительно диагностики и лечения животного. Если законный владелец не нашел времени лично пообщаться с врачом, претензии по поводу проведенных исследований и лечения он может предъявлять только тому человеку, который был в клинике с животным и принимал решения.*
При проведении оперативного вмешательства владельцы животных в операционную не допускаются.
10. Владельцам животных рекомендуется иметь при себе ветеринарный паспорт животного для документального подтверждения проведенных вакцинаций и ветеринарных обработок.
11. Стоимость платных ветеринарных услуг определяется в соответствии с утвержденным прейскурантом ГБУ «Кузбасская СБЖ». Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме. На выполнение работ по просьбе владельца может быть составлена твердая или приблизительная смета. В этом случае клиенту следует учитывать, что многие заболевания могут иметь непрогнозируемое течение и последствия, что может повлечь за собой необходимость изменения тактики лечения и соответственно стоимости.
12. Платные ветеринарные услуги оказываются на основе заключения договора или выдачи кассового чека, квитанции или других документов установленного образца. Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы, потраченные медикаменты и другие расходные материалы в полном объеме, вне зависимости от исхода заболевания. Необходимо осознавать, что произведенная оплата не является гарантией выздоровления животного. Согласно ст 779 ГК РФ оплата осуществляется за оказанные услуги, а не за их результат.
13. Клиентам клиники может быть отказано в обслуживании:
 - если клиент, обратившийся в клинику с животным, не достиг совершеннолетнего возраста (статья 26 Гражданского кодекса РФ гласит — совершать сделки, заключать договоры, несовершеннолетним детям, в возрасте от 14 до 18 лет, разрешается исключительно с письменного согласия своих законных представителей. Согласие либо оформляется на отдельном бланке, либо отметкой на договоре. Обязательна подпись законного представителя (родителя, опекуна, попечителя);;
 - если клиент находится на момент обращения в клинику в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
 - если клиент проявляет неуважение к персоналу клиники;
 - в случае невыполнения владельцем животного рекомендаций ветеринарного врача по фиксации животного, отказа владельца от фиксации животного и

- проведения других процедур, позволяющих ветеринарному врачу осмотреть животное и провести необходимые манипуляции;
- в случае отсутствия терапевтического сотрудничества (взаимодействие между владельцем животного и лечащим врачом в интересах здоровья животного, выполнение назначений лечащего врача);
 - в других случаях, предусмотренных законодательством РФ.
14. В случае предварительного обращения владельца с животным за ветеринарной помощью в другую клинику, владелец животного должен сообщить о данном факте, а также о проведенном и назначенном лечении ветеринарному врачу. В случае невыполнения данного условия, исход лечения может быть непредсказуем.
15. В клинике применяются лабораторные и другие исследования. Некоторые исследования и анализы необходимо проводить многократно, для динамического наблюдения за изменением состояния организма и постановки точного диагноза. До постановки точного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение. Ненужных пациенту процедур или исследований в клинике не проводится. В тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в клинике, животное может быть направлено в другую клинику. Перед проведением большинства лечебно-профилактических и других мероприятий в клинике (вакцинация, общая анестезия, оперативное вмешательство и др.) животное подлежит обязательному клиническому осмотру в связи с тем, что некоторые виды лечебно-профилактических мероприятий могут быть осуществлены только в отношении клинически здоровых животных. Также клинический осмотр проводится с целью выявления противопоказаний для проведения предполагаемого лечения и оценки общего состояния животного на момент обращения в клинику.
16. Терапевтическое лечение, осуществляемое в амбулаторных условиях по назначению лечащего врача, должно строго соблюдаться владельцем животного. Владелец должен сознавать, что многие заболевания требуют долговременного и даже пожизненного лечения.
17. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть экстренным. На плановые операции больных животных записывает только врач. Многим пациентам перед операцией требуется тщательное обследование, в первую очередь это касается животных с высокой степенью анестезиологического риска. Животные перед операцией должны быть голодными и хорошо выгуянными в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию. Очередность операций определяется внутренним распорядком.
18. Необходимость применения анестезии определяется ветеринарным врачом. Перед применением общей анестезии владелец животного информируется врачом о возможных рисках и подписывает документ-соглашение, подтверждающий его согласие на проведение этой процедуры. То же относится и к любым оперативным вмешательствам. Перед проведением анестезии, при

- необходимости, проводится расширенное обследование (анализы крови, мочи, УЗИ и др.).
19. По окончании осмотра или лечения в клинике, владельцу животного выдается лист назначений. Выписка из истории болезни готовится по письменному запросу владельца животного в течение 5 рабочих дней и заверяется заведующей ветеринарной клиникой.
20. Для оформления ветеринарных сопроводительных документов для посещения выставок или перемещения животного владелец обязан предоставить животное для осмотра, иметь при себе ветеринарный паспорт, ИНН, знать точную дату вылета и номер рейса.
21. Эвтаназия (усыпление) животных в клинике проводится исключительно по гуманным соображениям или медицинским показаниям, только после письменного согласия владельца. Врач вправе отказать в проведении процедуры.
22. В клинике ведется видеонаблюдение и аудиозапись. Эти меры призваны помочь в разрешении спорных ситуаций.