



Утверждаю:

Начальник КУ НАО «Станция по борьбе с болезнями животных»  
Зелянин И.В.

«26» июля 2019 года

## ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

### 1. Общие правила

Работа учреждения осуществляется на основе ветеринарного законодательства РФ, закона о защите прав потребителей и других законодательных актов РФ и её субъектов, данных Правил.

Ветеринарные услуги оказываются на возмездной и безвозмездной основе. Лекарственные средства, за исключением поставляемых за счёт средств федерального бюджета, и расходные материалы платные. Цена платных услуг, лекарственных средств, расходных материалов указана в прейскуранте учреждения. Оказание ветеринарных услуг «в долг» не проводится.

Приём животных в учреждении осуществляется согласно расписанию работы, опубликованному на официальном сайте учреждения и в других официальных источниках.

Первичный приём животных осуществляется только в присутствии совершеннолетних граждан.

Несовершеннолетние граждане, обратившиеся в учреждение с животным для повторного приёма, обслуживаются только после согласования услуг с совершеннолетним владельцем (по телефону и пр.). В отсутствие вышеуказанного согласования, несовершеннолетнему гражданину учреждение отказывает в оказании услуг.

Ветеринарные специалисты учреждения имеют право отказать в ветеринарных услугах владельцам животных в следующих случаях:

- гражданам в состоянии алкогольного, наркотического опьянения;
- при агрессивном поведении граждан (агрессивное поведение, оскорбительные высказывания или действия, направленные в адрес персонала или посетителей учреждения);
- при выявлении факта неоплаты ранее оказанных ветеринарных услуг;
- отказа владельца животного сообщить необходимую для ветеринарного специалиста информацию (история болезни пациента (подробная выписка)) о проведении лечения в других государственных и негосударственных ветеринарных учреждениях, у ветеринарных врачей, занимающихся частной практикой на основании лицензии;
- при отсутствии возможности введения успокаивающего (седативного) препарата агрессивному животному;
- невыполнения владельцем животного предписаний и требований ветеринарного специалиста, а также невыполнения других пунктов «Правил

обслуживания» без возврата владельцу животного оплаченной суммы за оказанную услугу;

- при выявлении у животного противопоказаний к проведению требуемой владельцем лечебно-диагностической процедуры;
- при наличии у животного укусов и отсутствии документально подтвержденной вакцинации против бешенства.

При отказе ветеринарным специалистом в оказании услуги оформляется отказ на бумажном носителе в двух экземплярах, где указывается причина отказа в оказании ветеринарной услуги. Один экземпляр передается владельцу животного, другой остается в учреждении.

В случае агрессивного поведения владельца животного, а так же в состоянии опьянения и других случаях, угрожающих жизни и здоровью работникам учреждения и посетителей, необходимо вызвать полицию.

Эвтаназия животных проводится исключительно по показаниям ветеринарного врача после письменного заявления владельца. Врач вправе отказать владельцу в проведении эвтаназии животного.

История болезни животного (подробная выписка) готовится не более трёх рабочих дней по письменному заявлению владельца животного и заверяется заведующим отделом по лечебной работе или ветеринарным врачом 1 категории.

## 2. Правила поведения посетителей в учреждении:

- посетители обязаны соблюдать требования, предъявляемые персоналом;
- владельцы животных должны обеспечить безопасность посетителей и персонала учреждения: собаки должны находиться на поводках и в намордниках, кошки, мелкие домашние и экзотические животные (грызуны, птицы, рептилии) - в переносных клетках или контейнерах;
- персонал учреждения не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного.

### 2.1. Фиксация животного:

- персонал учреждения не обязан участвовать в фиксации животных;
- фиксация животного для осмотра ветеринарным специалистом, проведения диагностических исследований (в т.ч. УЗИ, рентген) производится владельцем (владельцами);
- при проведении рентгенографии требуется участия 2-х владельцев для фиксации животного (запрещено участие в проведении рентгенографии беременным женщинам и детям до 18 лет); проведение ряда диагностических исследований (биопсия, рентгенография тазобедренных, локтевых и плечевых суставов, позвоночника) осуществляется под седацией (наркозом);
- в случае, если владелец по каким-либо причинам не может осуществить фиксацию животного, то фиксация может осуществляться по согласованию с персоналом за дополнительную плату (по утвержденным расценкам);
- фиксация агрессивного животного проводится медикаментозным способом (седация, наркоз), которые оплачиваются отдельно по прейскуранту учреждения. В случае невозможности проведения процедуры (седация, наркоз) или в случае отказа владельца от проведения

седации, ветеринарный специалист вправе отказать в оказании услуг владельцу данного животного.

## 2.2. Сотрудничество владельца животного и ветеринарного специалиста:

- сотрудничество – это взаимодействие между владельцем животного и лечащим ветеринарным специалистом, основанное на доверии и взаимопонимании в интересах здоровья животного. Отказ владельца от выполнения назначений лечащего ветеринарного специалиста или их небрежное исполнение рассматривается как невозможность оказания квалифицированной ветеринарной помощи животному;
- в случае несоблюдения владельцем животного предписанных назначений, режима лечения, повторных визитов в учреждение для отслеживания состояния животного и т.д., персонал учреждения не несёт ответственности за результат лечения и вправе отказать в дальнейшем ветеринарном обслуживании.

## 3. Правила оказания услуг

### 3.1. Приём животных:

- приём животных проводится в порядке общей очереди;
- приём по предварительной записи осуществляют ветеринарные специалисты в назначенное время. Предварительную запись на приём осуществляют ветеринарные специалисты, как правило, для проведения сложных операций.

### 3.2. Диагностические исследования:

- диагностические обследования (УЗИ, рентген) по направлению из других ветеринарных учреждений осуществляется только по предварительной записи;
- правом внеочередного проведения УЗИ и рентгенографического исследования пользуются пациенты, проходящие лечение в данный момент времени в учреждении по направлению лечащего ветеринарного специалиста. В этом случае ветеринарный специалист предупреждает других владельцев о необходимости смещения очередности пациентов;
- инвазивные диагностические исследования, а также исследования, требующие анестезии или других манипуляций, имеющих потенциальные риски для здоровья и жизни животного, проводятся только после первичного приёма и необходимых диагностических исследований. В противном случае владелец подписывает информированное «Согласие на оказание ветеринарной помощи», в котором отказывается от оказания рекомендованных процедур и снимает с учреждения ответственность за вытекающие из отказа риски.

### 3.3. Экстренный приём:

- без очереди и без записи принимаются пациенты, которым требуется оказание экстренной ветеринарной помощи. Признаки экстренности состояния (согласно алгоритму) определяют ветеринарные специалисты учреждения. На момент оказания экстренной помощи животному (реанимационные мероприятия), находящегося в критическом состоянии, возможно временное прекращение приёма других животных, в связи с тем, что для оказания помощи может быть задействован весь персонал

учреждения, находящийся на смене. В этом случае очередной приём может останавливаться на любое требуемое время;

- информацию об указанной ситуации посетителям сообщает ветеринарный врач, ведущий приём или ветеринарный специалист, который по предварительному согласованию с владельцами животных и ветеринарными специалистами учреждения может осуществлять перенос приёмов на другое время.
- в случае вызова ветеринарного специалиста для оказания помощи продуктивному животному, при отсутствии в данный момент других ветеринарных специалистов, осуществляющих приём животных, приём приостанавливается. Специалист выезжает на вызов на транспорте, предоставленном владельцем животного или на транспорте учреждения с оплатой по прейскуранту. При отсутствии других ветеринарных специалистов в дежурную смену в выходные дни, ветеринарный специалист ставит в известность посетителей, находящихся в данный момент в учреждении и руководство учреждения о необходимости выезда и переносе приёма на другие часы, вывешивает объявление на входной двери, закрывает здание и следует на вызов. Вызов фиксируется в соответствующем журнале.

#### 3.4. Первичный приём:

- первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии совершеннолетнего владельца животного;
- первичный приём включает осмотр животного ветеринарным специалистом, физикальное обследование (пальпация, перкуссия, аускультация), консультация о состоянии животного, предварительный диагноз, прогноз, назначение лечения. Оплачивается по прейскуранту первичного приёма;
- все лечебные манипуляции, диагностические исследования, лекарственные средства, расходные материалы оплачиваются по прейскуранту;
- при посещении учреждения по причине другого заболевания приём расценивается как первичный, равно как и приём другого животного, принадлежащего этому же владельцу.

#### 3.5. Повторный приём:

При повторных визитах в учреждение с одним заболеванием проводится повторный приём, который оплачивается по прейскуранту повторного приёма.

#### 4. Диагностика и лечение:

- при выборе методов диагностики и лечения ветеринарный специалист руководствуется состоянием животного. Постановка окончательного диагноза может требовать использования дополнительных методов обследования (лабораторных, инструментальных и т.д.). Многие исследования и анализы необходимо проводить многократно для динамического наблюдения за изменением состояния организма. Необходимо осознавать, что постановка диагноза может занимать много времени. До постановки окончательного диагноза больным оказывается симптоматическое лечение;

- в тех случаях, когда патология требует специального исследования, которое не проводится в учреждении, животное по согласованию с владельцем направляется в другую клинику;
- при отказе владельца от проведения рекомендуемых обследований врач имеет право отказаться от лечения данного животного, руководствуясь правилом: «Прежде чем лечить больного, надо поставить правильный диагноз. Иначе лечение будет неэффективным и некорректным и может принести больше вреда, чем пользы»;
- хирургическое лечение (хирургические операции) может оказываться в плановом порядке (операционные дни), а может быть экстренным;
- на плановые операции животных записывает ветеринарный специалист, осуществляющий приём данного животного;
- животные перед операцией должны быть подготовлены в соответствии с теми рекомендациями, которые дал ветеринарный специалист, записавший пациента на операцию;
- очередность операций определяется внутренним распорядком учреждения;
- стоимость операции определяется из фактически проведенных манипуляций, затраченных лекарственных средств, расходных материалов;
- о предварительной (максимальная, минимальная цена) общей стоимости операции владелец обязан проинформировать лечащий ветеринарный специалист на стадии предварительных исследований;
- исключение составляют операции с фиксированной стоимостью (кастрация, стерилизация) здоровых животных.

Заместитель начальника КУ НАО «Станция  
по борьбе с болезнями животных»



О.В.Чупрова