

УТВЕРЖДЕНО
приказом начальника
ГБУ НО «Госветуправление ГО г.Н.Новгород»
от «05» марта 2014 года № 123
(в ред. Пр.от 15.12.2014 №977,
Пр. от 03.04.2015 №263)

**Правила приема животных и оказания ветеринарной помощи
в ГБУ НО «Госветуправление ГО г.Н.Новгород».**

1. В Кабинете скорой ветеринарной помощи (далее – клиника) животные принимаются независимо от места проживания их владельцев.

2. Прием животных в клинике, находящейся по адресу:
г.Нижний Новгород, ул. Ветеринарная, 4 осуществляется круглосуточно.

В станциях по борьбе с болезнями животных районов города Нижнего Новгорода прием животных ведется согласно утвержденному графику работы.

3. Посетители клиники должны соблюдать требования, предъявляемые персоналом в целях безопасности и эффективного проведения лечения.

4. Пациент, не записанный на прием к определенному врачу, принимается дежурным ветеринарным врачом в порядке общей очереди. В спорных случаях очередность приема устанавливается старшим врачом смены. В клинике без очереди осуществляется прием животных, записанных на определенное время к конкретному врачу, животных, принадлежащих участникам ВОВ, инвалидам, а также тяжелобольных животных, находящихся в состоянии, угрожающим их жизни. Степень тяжести состояния животного оценивает ветеринарный врач.

5. При посещении клиники владельцы животных обязаны держать собак на коротком поводке, кошек - в сумках или переносках, птиц, грызунов - в малых клетках-переносках.

6. 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. Фиксация животного для проведения осмотра, лечения, забора анализов, диагностических обследований, и пр., осуществляется владельцем или представителем животного.

7. Первичный осмотр может быть осуществлен только в присутствии владельца. При проведении оперативного вмешательства владельцы животных в операционную не допускаются.

8. Владельцам животных рекомендуется иметь при себе ветеринарный паспорт животного для документального подтверждения проведенных вакцинаций и ветеринарных обработок.

9. Стоимость платных ветеринарных услуг определяется в соответствии с утвержденными Расценками ГБУ НО «Госветуправление ГО г.Н.Новгород». Владелец животного должен оплатить выполненные клиникой работы и потраченные медикаменты, 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. Исполнитель вправе не производить работы, не учтенные в твердой смете.

10. Платные ветеринарные услуги оказываются на основе заключения договора или выдачи кассового чека, квитанции или других документов установленного образца.

11. Клиентам клиники может быть отказано в обслуживании:

- если клиент, обратившийся в клинику с животным, не достиг совершеннолетнего возраста;
- если клиент находится на момент обращения в клинику в состоянии алкогольного 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.

12. 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.

13. Фиксация животного для осмотра врачом производится владельцем. Персонал клиники не несет ответственности за травмы, полученные владельцем от собственного животного, при отказе владельца выполнять указания персонала клиники. Персонал клиники не обязан участвовать в фиксации животного.

14. 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, а также оценки общего состояния животного на момент обращения в клинику.

15. Терапевтическое лечение, осуществляемое в амбулаторных условиях по назначению лечащего врача, должно строго соблюдаться владельцем животного. Владелец должен сознавать, что многие заболевания требуют длительного и даже пожизненного лечения.

16. Хирургическое лечение может оказываться в плановом порядке, а может быть оказано экстренно. 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 выгулянными в соответствии с теми рекомендациями, которые дал врач, записавший пациента на операцию.

17. В случае поступления экстренного больного, он оперируется вне очереди в любой день и время в интересах спасения жизни. При поступлении таких больных животных, а также при экстренных реанимационных мероприятиях может быть задействован весь персонал клиники, находящийся на смене. В этом случае очередной прием может быть приостановлен на некоторое время.

18. Применение общей анестезии необходимо не только во время хирургических вмешательств, но и при некоторых процедурах и исследованиях. 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, эзофагогастроскопия, 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 начальником ГБУ НО «Госветуправление ГО г.Н.Новгород».

20. Эвтаназия (усыпление) животных в клинике проводится исключительно по гуманным соображениям или медицинским показаниям, только после письменного согласия владельца.