

两大国家级宠物标准正式实施——

# “毛孩子”诊疗安全有了保障



8月1日起,《宠物诊疗机构诊疗服务指南》和《宠物经营场所环境清洁与消毒指南》两项“国标”正式实施,标志着宠物诊疗行业迈入标准化、规范化全新发展阶段。我市宠物诊疗机构服务和经营场所环境现状如何?4日,本报记者对此展开调查。

## 宠物诊疗纠纷也曾屡有发生

“有一次,我带自家厌食的毛孩子‘乐乐’到一家宠物诊所看病,无意中听人家说这家诊所前不久因诊疗纠纷被处罚过,吓得我抱着狗狗就走了。”4日,市民刘女士对记者介绍,“‘乐乐’就是我们的家人。我带它去看病,必须找让家人放心的诊所。”

如皋市农业农村局曾接到一起市民举报,当地一家宠物服务店的经营者赵某在未取得动物诊疗许可证的情况下从事动物诊疗活动。经查,举报人的两只宠物猫先后在涉事宠物服务店内接受猫用疫苗“妙三多”的免疫注射,后涉事宠物猫患感冒,赵某又对宠物猫进行了药物雾化治疗,共计收取免疫注射费440元。

事后,经调查,经营者赵某并未取得动物诊疗许可证,其无证从事动物诊疗活动的行为违反《中华人民共和国动物防疫法》有关规定,如皋市农业农村局责令当事人停止动物诊疗活动并作出行政处罚:没收违法所得人民币440元,罚款人民币11100元。

无独有偶。市民陈某将其饲养的宠物犬带至一家宠物医院看病,宠物医院对其进行手术,术中,宠物犬死亡,宠物医院向陈某退还手术费,但双方就宠物犬赔偿事宜未能协商一

致。陈某无奈,只得诉至法院。法院认为,涉事宠物医院未提交动物诊疗许可证等必要材料,未对宠物犬在手术中死亡作出合理解释,应当认定对宠物犬死亡具有重大过失,据此酌定宠物医院赔偿宠物犬价值损失2500元。考虑到本案中宠物犬对主人而言具有一定情感意义,医院存在重大过失,故酌定宠物医院赔偿精神损害抚慰金1000元。

令人欣慰的是,从今年8月1日起,国家市场监督管理总局推出的《宠物诊疗机构诊疗服务指南》和《宠物经营场所环境清洁与消毒指南》正式实施,此举标志着我国宠物行业迈入标准化、规范化全新发展阶段,可有效遏制一些宠物诊疗纠纷事件的发生。

“宠物行业快速发展的同时,也带来一些问题,如服务质量参差不齐、疾病防控措施不到位等。两项国标的发布正是为了解决这些问题,为宠物行业提供科学、规范的管理依据。”我市一名行业专家指出,“两个国标填补了宠物行业在标准化方面的空白,将有力推动宠物行业整体服务质量的提升,为消费者提供更加安全、可靠、专业的宠物服务。同时,标准的出台也将增强消费者信心,促进宠物经济的健康发展。”

## 宠物诊所按照新标提升完善

“早在新国标实施之前,我们就严格按照国家相关规范要求建立起一套相对完善的标准管理制度。”4日上午,在我市崇川区永和大厦派特宠物医院,正在忙碌的负责人沈兆伟向记者介绍。

诊室、药房、放射室、手术室、住院部、隔离室……记者现场看到,这家宠物医院设置了多个功能分区,不同区域的管理工作制度都张贴在醒目的位置;每个区域的环境都保持着干净整洁,没有异味。

沈兆伟介绍:“每天开门营业前,我们都会对院内所有设施设备进行严格消毒,做好清洁工作。接诊时,核对宠物信息并完整记录病例,由执业兽医开具处方对症下药。对于需要进行手术或住院的犬猫,我们会提前与顾客沟通,签订相关协议,并告知宠物主

注意事项。诊疗区域实行‘一患一消毒’制度,避免可能发生的交叉感染风险。”

走进手术室,无影灯、麻醉机、心电监护、洗牙机等专业设备一应齐全。

沈兆伟指着台面上放置的一只保险柜,主动向记者介绍:“这是用来专门存放毒麻药品的,严格执行‘双人双锁’制度,使用记录实时上传追溯系统。这与新实施的《宠物诊疗机构诊疗服务指南》中关于麻醉药品管理要求相吻合,能有效杜绝滥用风险。”

“在辐射安全管理方面,我们严格按照生态环境部门和卫生防疫部门的相关标准执行,已经取得了《辐射安全许可证》。”在放射室门口,沈兆伟指着墙上的证照向记者介绍,“按照新国标,我们医院的放射工作人员也都持证上岗。”

业内人士认为,新国标的出台恰逢其时,为行业规范化发展指明方向。

“新国标的实施既是挑战也是机遇,我们将对照新国标‘查漏补缺’,一一对照,进一步过细地查找不足,同时持续优化服务细节,以标准化建设推动服务质量跃升,为宠物健康和行业发展贡献自己的一份微薄之力。”沈兆伟说道。

在记者走访其他一些宠物诊疗机构时,相关负责人介绍,已经注意到8月1日施行的新国标提出的细则和标准,正在逐一按照新的要求进行完善和提升。

“宠物诊疗行业其实竞争也激烈。如果按照过去那种粗放经营模式,肯定行不通,必然被淘汰。”4日下午,一名宠物医院的工作人员对记者表示。

## 全市150多家宠物诊所被监管

“截至目前,我市拥有150多家宠物诊疗机构。”4日下午,南通市农业农村局畜牧兽医处处长、高级兽医师谢怀根向记者介绍,“根据《中华人民共和国动物防疫法》有关规定,从事动物诊疗活动须取得畜牧兽医行政管理部门发放的动物诊疗许可证。”

谢怀根告诉记者,从全市总体情况来看,宠物诊疗机构经营状况是好的,能做到依法依规经营,“作为职能部门,行政执法人员在公开监督管理的同时,还不定期展开明察暗访,对发现的问题责令责任单位对照国家规范和行业标准进行自我查纠,要求限期整改,问题严重的依法依规予以行政处罚,从而督促他们更好地落实主体责任”。

就在前不久,江苏省宠物诊疗协会向全省范围内的从业单位发出《动物诊疗诚

信经营倡议书》,要求所有动物诊疗机构和全体兽医要重点从恪守职业道德、规范经营行为、强化社会责任“三条主线”构建和谐信任的医患关系。

“一些宠物诊疗纠纷的发生,除无证行医外,也与价格欺诈、模糊收费、捆绑消费,以及执行国家《兽医诊疗技术规范和操作指南》不到位有关。”谢怀根介绍,“我市宠物诊疗行业协会积极配合职能部门,不断加强对宠物诊疗机构教育管理,督促从业人员自觉遵守行规行约、主动接受行业监督与指导,提升行业整体自律水平。”

要避免无证行医,该如何申领动物诊疗许可证?记者了解到,要获得动物诊疗许可证,行政主管部门对人员与设施有着明确要求:诊所必须要有1名

经备案的执业兽医,医院至少要有3名经备案的执业兽医。经营面积至少60平方米,功能区齐全。需配备保定、手术、消毒、冷藏等常规诊疗设备,如开展复杂手术需配备X光机、B超等手术设备。

市民们同时关心的是,如果发生了宠物诊疗事故,普通市民应该如何维权?

“证据收集至关重要。要保留病历、诊断证明、缴费凭证、诊疗视频、沟通记录等所有相关材料,这些是维权的核心依据。可与宠物诊疗机构协商,明确退还诊疗费、赔偿精神损失等诉求,协商无果后可向消协投诉。若投诉无效可向法院诉讼,须证明对方如误诊、操作不当等过错造成的后果,诉讼时效为三年。”我市一名知名律师提醒。

本报记者 张园 周朝晖

