

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente et sur le site de la clinique www.votreveto.net/cliniqueveterinairadeshauts

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

Ce document est rendu obligatoire par l'Article 22 de la directive Services, l'Article R 242-35 du Code de Déontologie et l'Article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 Mars 2015.

Appellation de l'établissement de soins et espèces habituellement et occasionnellement traitées

Appellation et coordonnées

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VÉTÉRINAIRE MIXTE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE, DE RENTE ET EQUIDES » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires <https://www.veterinaire.fr>

La clinique est située au 259 Rue Jules Bertaut – 97430 Le Tampon

Téléphone : 0262270137 / Fax : 0262277713

Email : clinvetabm@orange.fr / Site internet : <http://www.votreveto.net/cliniqueveterinairadeshauts>

Facebook : « Clinique Vétérinaire des Hauts »

SIRET : 95063851000012

Un établissement annexe classé « CABINET VÉTÉRINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » est situé au 4 Impasse des Pommiers – 97418 Plaine des Cafres

Téléphone : 0262574416

Espèces traitées

Espèces habituellement traitées :

Chiens et Chats

Rongeurs et Lagomorphes

Ruminants usuels : bovins, ovins, caprins

Equidés

Tortues

Espèces occasionnellement traitées :

Suidés et volailles

Reptiles autres que tortues

Oiseaux de compagnie et de volières, Psittacidés

Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

L'accueil de la clinique est ouvert :

- du lundi au vendredi de 8h à 18h
- le samedi de 8h à 12h

Les consultations ont lieu soit en consultation libre soit sur rendez-vous :

- du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 14h à 18h
- le samedi de 8h à 12h

La clinique est fermée les dimanches et jours fériés.

Personnes affectées aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

Docteur Frédéric AYME, associé, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 8827, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Vincent BOETON, associé, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 4262, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974), CES Ophtalmologie vétérinaire

Docteur Bertrand MALIVERT, associé, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 11657, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Sandrine LEDEVIN, associée, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrite au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 16143, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Christophe JAMMES, associé, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de

Toulouse, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 16403, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Jean-Louis SKENAZI, salarié, docteur vétérinaire, diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 30750, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Maud GUILLOT, collaboratrice libérale, docteur vétérinaire, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon, inscrite au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 25144, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Docteur Romain GAVARD, salarié, docteur vétérinaire, diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Dakar avec équivalence obtenue auprès de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, inscrit au tableau de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France sous le numéro 31585, titulaire du mandat sanitaire pour le département de la Réunion (974)

Personnel non vétérinaire :

Mme Danielle IDMONT : ASV échelon 5, salariée de la Clinique Vétérinaire des Hauts

Mme Cindy NOURRY : ASV échelon 5, salariée de la Clinique Vétérinaire des Hauts

Mme Anne Françoise DOURDAINE : ASV échelon 3, salariée de la Clinique Vétérinaire des Hauts

Mme Magalie HOARAU : ASV échelon 3, salariée de la Clinique Vétérinaire des Hauts

Mme Emmanuelle PAYET : ASV échelon 5, salariée de la Clinique Vétérinaire des Hauts

Prestations effectuées au sein de l'établissement de soins

Consultation de médecine et chirurgie des petits animaux

Alimentation : conseils, gestion du poids et vente

Anesthésie/Chirurgie : anesthésie « fixe », anesthésie gazeuse, anesthésie locale : le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, du temps et du risque anesthésique, de l'âge et de la race de l'animal.

Chirurgies osseuses, des tissus mous, esthétique et réparatrice et de convenance. Une attention particulière est apportée à la prévention et au traitement de la douleur. La clinique est membre du réseau CAPDOULEUR.

Comportement : consultations comportementales, évaluations comportementales et catégorisation des chiens

Dentisterie, détartrage et soins dentaires

Hospitalisation

Imagerie médicale : radiographie numérique, échographies de première intention (échographies ophtalmologiques et cardiaques sur RDV), fibroscopies sur RDV

Laboratoire d'analyse : biochimie, hématologie, hormonologie, ionogramme sur des analyseurs FUJI, examen d'urine, coproscopie

La majorité des analyses sont réalisées par nos soins. Les examens spécialisés sont confiés à des laboratoires extérieurs, notamment les analyses génétiques, les analyses histologiques et pour des raisons réglementaires les analyses microbiologiques.

Médecine : consultation de médecine générale, médecine préventive, vaccination, oncologie, cardiologie, dermatologie, reproduction, consultation pédiatrique et gériatrique, etc.

Ophtalmologie : consultations et chirurgies spécialisées par le Docteur Boeton

Parapharmacie et vente d'accessoires

Pharmacie vétérinaire : la vente des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Médecines complémentaires : consultations d'acupuncture par le Docteur Ledevin , d'ostéopathie, de physiothérapie et de phytothérapie par le Docteur Jammes. Séances de rééducation fonctionnelle et de laser thérapeutique

Consultation de médecine et chirurgie des animaux de rente

Visites en exploitation et consultations à la clinique

Suivi de reproduction par échographie

Conseil en alimentation

Chirurgies obstétricales, digestives et d'urgences

Bilans sanitaires et zootechniques d'élevage

Suivi parasitaire

Vaccination

Opérations de prophylaxie et de police sanitaire

Pharmacie vétérinaire : la vente des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Consultation de médecine et chirurgie des équidés

Visites en exploitation et consultations à la clinique

Dentisterie

Conseil en alimentation

Radiologie et visites d'achat

Suivi de reproduction par échographie et insémination artificielle

Chirurgies diverses

Suivi parasitaire

Vaccination

Consultations ostéopathiques et Laser thérapeutique

Pharmacie vétérinaire : la vente des médicaments se fait conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

Pour la réalisation de ces actes, la clinique est équipée :

- D'une salle d'attente
- D'appareils d'imagerie médicale : appareil radiologique avec développeuse numérique, échographe et fibroscope, générateur de radiologie portable, échographes portables
- D'une balance
- De 3 salles de consultations
- De 2 appareils d'anesthésie gazeuse et de réanimation manuels
- D'un bloc chirurgical indépendant avec éclairage spécifique
- De tenues de chirurgies stériles et du matériel de chirurgie spécifique
- D'un système de stérilisation adéquat : stérilisation à chaleur sèche et autoclave
- D'un laboratoire d'analyse : analyseur biochimique, hématologique, hormonal, ionogramme, analyse urinaire, 2 microscopes
- D'un local d'hospitalisation
- D'un local d'hospitalisation et de gestion des animaux contagieux
- D'un dispositif de conservation des cadavres

Nous disposons en plus :

- D'une lampe de Wood
- De trois otoscopes
- D'un matériel d'ophtalmologie : lampe à fente, microscope chirurgical, phacoémulsificateur
- De 2 concentrateurs d'oxygène
- D'un monitoring anesthésique
- D'appareils de réanimation
- D'une salle de préparation et de soins
- De plusieurs systèmes de réchauffement
- D'un système de perfusion
- D'un matériel d'électrochirurgie mono et bi polaire
- D'un laser thérapeutique
- D'un appareil mesurant la pression artérielle
- D'un appareil de dentisterie complet : détartreur, moteur dentaire, polisseur, matériel de dentisterie équine
- D'un électrocardiogramme

Surveillance des animaux hospitalisés

Un local d'hospitalisation est spécifiquement aménagé pour l'accueil des chiens et des chats. Les animaux hospitalisés sont installés en cages individuelles, au calme.

Les animaux contagieux sont pris en charge dans une pièce séparée afin d'éviter toute contamination.

Une hospitalisation étant généralement génératrice de stress, nous cherchons à réduire le séjour sur place autant que possible, en privilégiant les soins ambulatoires avec des sorties prévues en fin de journée une fois les soins nécessaires réalisés.

Les animaux hospitalisés sont examinés tous les matins par l'un des vétérinaires de la clinique. Les différents médicaments sont administrés par les vétérinaires ou les ASV.

Les chiens sont sortis matin, midi et soir pour faire leurs besoins par les ASV ou les vétérinaires.

Les chats disposent d'une litière à l'exception des animaux hospitalisés pour surveillance de réveil post-chirurgie.

Les animaux hospitalisés disposent d'eau et d'aliment adapté à leur statut physiologique et pathologique sauf contre-indications médicale ou chirurgicale.

La visite des animaux hospitalisés est tout à fait possible et même recommandée. Pour des raisons d'organisation et de disponibilité, elle s'effectue néanmoins sur rendez-vous pris auprès du secrétariat après accord du vétérinaire suivant le cas.

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Les soins sont assurés tout au long de la journée par les vétérinaires et les auxiliaires vétérinaires à intervalle régulier.

Pendant les horaires de fermeture de l'établissement, nous n'assurons pas de présence permanente sur place. Les animaux sont contrôlés à intervalle régulier par un système de vidéosurveillance (caméras motorisées zoomables) et des interventions peuvent être réalisées par le vétérinaire d'astreinte si l'état des animaux hospitalisés le nécessite. L'animal est installé le plus confortablement possible dans une cage pour la nuit dès l'instant où tout ce qui a été jugé utile à son bien-être et au maintien de son état de santé a été fait.

Nous nous engageons à ce que l'hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles pour les animaux.

Permanence et continuité des soins

Le recours à d'autres confrères ou structures spécialisés peut, dans certains cas, être nécessaire pour la réalisation d'examens complémentaires, l'avancement dans la démarche diagnostique ou la réalisation d'interventions spécifiques.

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités.

En dehors des horaires d'ouverture, la nuit, le dimanche et les jours fériés, une permanence est assurée en alternance par la Clinique Vétérinaire des Hauts du Tampon et par la Clinique du Sud Sauvage de Saint Joseph avec laquelle une convention de permanence et de continuité de soins a été établie et déposée auprès du conseil de l'ordre des vétérinaires d'Ile de France.

Le vétérinaire assure une astreinte téléphonique et se déplace à la clinique seulement pour les interventions après accord mutuel avec le propriétaire

Un répondeur donne les coordonnées du vétérinaire de garde au 02.62.27.01.37.

De 22h00 à 07h00, les appels téléphoniques sont orientés vers une plateforme de régulation téléphonique vétérinaire ALVETIS qui est habilitée à donner des conseils aux appelants et à leur communiquer le tarif des interventions en fonction de l'heure d'appel. Le vétérinaire régulateur d'ALVETIS peut en fonction des besoins appeler le vétérinaire d'astreinte pour la clinique pour qu'il intervienne.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente/et consultables à l'adresse suivante :

<http://www.votreveto.net/cliniqueveterinairedehauts>

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés.

Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera remis au Client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du Client.

Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au Conseil de l'Ordre des vétérinaires d'Ile de France :

18 rue Debille 75011 Paris

Tel. 0147001289

Courriel : cro.idf@veterinaire.fr

Responsabilité Civile Professionnelle

La compagnie d'assurance en charge de notre RCP est :

GROUPAMA Océan Indien

261 Avenue Principale – 97450 Saint Louis

Tel : 0262 26 07 76

Loi « informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire.

Le logiciel de gestion de fichier médical utilisé par la clinique VETOCOM dispose d'un agrément par rapport à la loi RGPD (Règlement général sur la protection des données)

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

Médiateur de la consommation

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante :

mediateur-conso@veterinaire.fr

Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client, contrat de soins

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Dans le cas d'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins (les modèles de contrat de soins sont présentés en annexe) ou d'un devis détaillé.

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

- Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.
- Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récurrence, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.
- Le propriétaire devra rester joignable par téléphone sur la plage horaire correspondant à l'intervention chirurgicale et au réveil de son animal.
- Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi, les vétérinaires et ASV organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal).
- Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.
- Dans tous les cas, la totalité des honoraires devra être acquitté lors de la sortie de l'animal. Si le propriétaire ne revient pas récupérer l'animal et acquitter les frais dans les 48h, il sera considéré comme définitivement abandonné et la clinique pourra, sans préjudice de ses droits quant au règlement des frais dus, en disposer comme bon lui semblera dans l'intérêt de l'animal.
- Il pourra être demandé aux clients de procéder au dépôt d'une provision sur charge avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, nous pouvons proposer la prise en charge du corps par incinération collective.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Les animaux décédés sont conservés avant l'incinération dans nos locaux en chambre froide.

Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et seconde catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

En cas de doute sur l'appartenance à la première ou deuxième catégorie d'un animal, la clinique se réserve le droit d'accès aux locaux et proposera la réalisation d'une diagnose de catégorie.

Admission des animaux errants

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant.

Pour information, bien que l'obligation de gérer les animaux errants, blessés ou non, appartienne aux maires des communes où ils sont trouvés, les vétérinaires sont le plus souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui trouvent ces animaux. Néanmoins, toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Cette fourrière peut être en régie directe avec un service communal ou intercommunal, ou en délégation de service public auprès d'une structure privée ou associative. En dehors des heures ouvrées de la fourrière, le maire doit avoir organisé la prise en charge, par exemple en ayant signé une convention avec un vétérinaire. L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux divagants, et des numéros d'urgence, est obligatoire (art. R 211-12 CRPM).

Actuellement notre établissement n'a pas de convention avec les mairies des communes de son secteur et ne peut donc recevoir les animaux errants ou divagants.

Modalités de règlement

Nous acceptons comme moyens de paiements les Cartes bleues, les chèques bancaires et les espèces.

Toutes les prestations (honoraires médicaux et/ou chirurgicaux, médicaments et autres produits délivrés) doivent être réglées comptant dès la fin de la consultation ou lorsque l'animal est rendu au client suite à une intervention ou une hospitalisation. La totalité des honoraires est due à présentation de facture et quelle que soit l'issue des soins.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, lors de soins de longue durée ou pour les actes chirurgicaux.

Toute facture non réglée pourra faire l'objet de poursuites judiciaires vis-à-vis du débiteur.

En accord avec l'article L441-3 du code du commerce, toute facture non honorée dans un délai de 60 jours sera majorée de 1,3% par mois. Tous les frais de relance et de recouvrement suscité par un règlement non effectué au comptant seront facturables et à la charge du client.

Des règlements en trois ou quatre fois pour des montants supérieurs à 100 € pourront vous être proposés . Ce service nécessite la présentation d'une carte bleue (Hors Electron, Maestro et American Express) et d'une carte d'identité en cours de validité.

Nous nous engageons à tenir les tarifs des principales prestations (non exhaustif) à la disposition des clients en salle d'attente et sur notre site internet (<http://www.votreveto.net/cliniqueveterinairedehauts>) et à fournir les explications nécessaires sur chaque facture en toute transparence.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire leur chiffrage exact, un devis incluant une fourchette de prix pourra être proposé au client.

Pour des raisons de traçabilité et de responsabilité, la clinique a la possibilité de refuser que tout produit vendu ne soit repris et remboursé en particulier les médicaments. Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois.

Règles de conduite et de sécurité et accès à la clinique

Nous disposons d'une salle d'attente de 60m² dont l'organisation permet de séparer les chats et les NAC des chiens. Nous vous remercions de respecter les consignes données par nos assistantes quant à la répartition des places assises au sein de la salle d'attente. Nous vous remercions de respecter cet espace.

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagnés d'une personne majeure.

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente. Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents. Des bancs sont disponibles à l'extérieur pour les personnes souhaitant y attendre la consultation de leur animal.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou une cage de transport adaptés et ne permettant aucune fugue.

Nous vous rappelons que notre parking débouche directement sur une rue avec un fort trafic. Aussi nous vous remercions de veiller à tout mettre tout en œuvre pour éviter une fugue de votre animal sur le parking ou un accident sur la voie publique. Des cages de transport pour les chats, les chiens de petite taille et les NACs peuvent être mises à votre disposition à l'accueil avec le dépôt d'une caution.

En dehors de la salle d'attente, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.

Nous ne mettons pas de toilettes à la disposition de notre clientèle.

Les parties « publiques » de notre établissement sont adaptées à l'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite.