

Conditions générales de fonctionnement

Clinique Vétérinaire des Drs CHABAUD

1396, Avenue Dwight Eisenhower

84200 Carpentras

Tel : 04 90 60 63 87

Préambule

Tout acte effectué sur un patient au sein de notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le propriétaire ou détenteur de l'animal déclare accepter sans conditions.

1 Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement de soin est classé « Clinique vétérinaire » conformément au décret N°2015-289 du 13 Mars 2015 (consultable sur le site de l'Ordre National des Vétérinaires)

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

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H30 à 19H00 et le samedi de 9H00 à 12H00.

En semaine, les personnes ayant pris rendez vous sont reçues prioritairement par rapport aux personnes n'ayant pas pris rendez-vous à l'avance (en dehors des urgences vitales = mettant en jeu la vie du patient qui sont reçue en priorité).

Pour limiter l'attente et le stress des animaux, il est conseillé de prendre rendez vous.

Le samedi les consultations ont lieu sans rendez vous dans l'ordre d'arrivée.

3 Equipe

Docteur Philippe CHABAUD (N° d'ordre : 12 915) diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1994 - CES d'Ophtalmologie

Docteur Eve CHABAUD (N° d'ordre : 13 009) diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1994 - CES d'Ophtalmologie - DIE de vétérinaire comportementaliste.

L'équipe médicale peut être complétée selon les périodes par un ou plusieurs vétérinaires salariés ou collaborateurs libéraux. Dans ce cas, les clients sont informés par tout moyen (écrans, affiches, badge) de l'identité et du statut de ce / ou ces vétérinaires.

Floriane BARTOLO et Jenny PARVEX

Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires diplômées

Les ASV effectuent l'accueil physique et téléphonique des clients, la gestion administrative des dossiers médicaux, l'aide en consultation et en chirurgie des vétérinaires, les ventes de comptoir ainsi que l'ensemble des soins aux animaux hospitalisés.

4 Prestations assurées dans la clinique

Notre établissement pratique la médecine et la chirurgie générale des animaux de compagnie (chiens, chats, NAC, etc.)

- médecine générale
- médecine interne
- cardiologie
- dermatologie
- comportement
- ophtalmologie
- chirurgie
- imagerie médicale : radiographie numérique / échographie
- analyses biochimiques et hématologiques

Si nous estimons ne pas avoir les compétences ou le matériel requis pour effectuer certains diagnostics ou certains actes, le patient est référé en accord avec le propriétaire au confrère le plus apte à intervenir.

5 Hospitalisation

Les animaux hospitalisés sont hébergés dans le chenil et exceptionnellement pour les animaux de petite taille à notre domicile. En fonction de leur état de santé et si aucun soin nocturne n'est nécessaire, les animaux peuvent passer la nuit seuls à la clinique.

Nous pouvons aussi décider de programmer de une à plusieurs visites nocturnes voir de passer la nuit sur place. Les modalités de surveillance sont laissées à l'appréciation des vétérinaires. Le propriétaire est informé du coût éventuel et des modalités.

Les visites aux animaux hospitalisés sont autorisées sur avis des vétérinaires de 10H à 11H30 et de 14H30 à 18H. Les visites se font sous la surveillance du personnel de la clinique.

Les visiteurs ne doivent en aucun cas se rendre seuls au chenil.

6 La continuité des soins

La continuité des soins (points, pansements, radiographies de contrôle) est assurée pour l'ensemble des patients traités selon les modalités prévues lors de l'acte initial.

7 Permanence des soins

Nous participons à un service d'urgence en collaboration avec des vétérinaires des environs. En cas de problème en dehors des horaires d'ouverture de la clinique, le répondeur indique les coordonnées téléphoniques du vétérinaire du tour de garde qui est joignable.

Liste des vétérinaires participant au tour de garde (convention signée le 5 décembre 2016 et transmise à l'Ordre des vétérinaires de la région Provence Alpes Côte d'Azur) : Dr Marie-Anne Blond-Clerc – Dr Laurent Brun - Dr Pierre Camagna - Dr Réginald Convent - Dr Bernard Crépet - Dr Sandra Denel - Dr Astrid Furho -Dr Thomas Furho -Dr Valérie Marteau - Dr Jérôme Schlegel - Dr Artagnan Zilber

8 Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont : les chiens, les chats et occasionnellement les nouveaux animaux de compagnie (NAC) et les oiseaux.

9 Consentement éclairé du client, gestion des risques liés à l'anesthésie, l'hospitalisation et aux soins médicaux

Tout acte effectué sur un animal (traitements médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informons le propriétaire en des termes compréhensibles pour lui permettre de prendre ses décisions en connaissance de cause.

Cette information est faite verbalement et / ou par écrit (contrat de soin) dans les cas les plus graves mettant en jeu la vie de l'animal.

Une contention physique ou chimique peut être nécessaire pour la mise en œuvre des soins lors de la consultation ou pendant une hospitalisation, celle-ci peut entraîner des blessures ou conséquences pour le patient malgré les précautions prises. Nous informons le propriétaire sur la nécessité d'utiliser ce type de contention pour des raisons de sécurité.

10 Réalisation de radiographie / présence des propriétaires

La présence des propriétaires en salle de radiographie lors de la prise de clichés radiographiques peut être nécessaire afin de rassurer l'animal.

Seuls les propriétaires majeurs et à l'exclusion des femmes enceintes ou susceptibles de l'être et des personnes dont l'état de santé serait incompatible avec leur présence seront admis dans la salle pendant la prise des clichés et ils seront obligatoirement équipés d'un tablier plombé et de gants de protection. La personne radio compétente est le Dr Eve CHABAUD (voir autorisations et consignes affichées dans la salle radio).

11 Délivrance de médicaments

En accord avec la législation en vigueur, aucun médicament nécessitant une ordonnance ne sera délivré sans consultation préalable de l'animal. De

même, aucune délivrance ne sera effectuée au delà du délais de prescription indiqué sur l'ordonnance.

Les clients sont invités à respecter les intervalles entre les visites de contrôle afin de ne pas être obligés d'interrompre les traitements en cours.

La prescription d'antibiotiques est faite dans les règles du plan Ecoantibio visant à limiter l'apparition de résistances microbiennes.

12 Prise en charge du patient lors de son décès

En cas de décès naturel ou provoqué (euthanasie) du patient, le corps est soit rendu au propriétaire s'il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l'intermédiaire de la société EUROPE ANIMAL (1703 routes de l'Oiselay, SORGUES).

Les frais d'incinération sont réglés par les propriétaires directement à la clinique lors d'incinération collective (corps incinéré avec d'autres chiens ou chats) soit directement à Europe Animal en cas d'incinération individuelle.

Les propriétaires ont la possibilité à leur demande d'assister à l'incinération dans les locaux d'Europe Animal.

13 Conditions tarifaires

Les tarifs des consultations et principaux actes sont affichés en salle d'attente.

Tout acte ou intervention donne lieu à un devis. Le devis correspond rigoureusement à ce qui sera effectué. En cas de nécessité d'effectuer des actes non compris dans le devis (car imprévisibles), le propriétaire sera informé à l'avance et devra valider les modifications avant qu'elles ne soient effectuées. Les propriétaires feront le nécessaire pour rester joignables pendant la durée du séjour de leur animal à la clinique.

La nature aléatoire de certains actes ou situations chirurgicales, rend parfois difficile leur tarification. Dans ce cas une estimation (fourchette haute et basse) sera remise au client pour l'obtention de son accord avant réalisation de tout acte. Toute estimation acceptée engage le propriétaire à régler la totalité de la somme à la restitution de son animal.

Certains actes peuvent être acceptés avec un pronostic réservé (risque de mortalité malgré la mise en œuvre des moyens annoncés). Dans ce cas là, les sommes sont dues y compris en cas de décès de l'animal. En effet, le vétérinaire s'engage sur les moyens qu'il mettra en œuvre mais ne peut pas toujours garantir le résultat.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales et chirurgicales et donnera lieu à

une facture détaillée conforme à la législation et remise lors du règlement.

15 Moyens et modalités de paiement

Les moyens de règlement acceptés par notre établissement sont : les espèces, les cartes bleues et les chèques.

Lorsque une hospitalisation fait suite à une consultation, les honoraires correspondant aux actes effectués le premier jour sont réglables ce jour là. Le reste est réglé au plus tard le jour de la sortie. Pour les séjours prolongés, un acompte peut être exigé en cours d'hospitalisation. Un étalement du paiement des actes peut être demandé. Les Drs Chabaud se réservent le droit d'accepter le règlement en plusieurs fois.

La SEP des Drs CHABAUD engagera des poursuites systématiques en cas de non paiement des honoraires.

16 Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique (en relation avec l'exercice de la profession de vétérinaire), le propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires en PACA.

Immeuble le Baou

262, Rue Sainte Marguerite

06 000 Nice

Tel : 0493807046

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile professionnelle est assurée par :

AXA Assurance / Guillaume Lecuelle

2C Grande Route de Carpentras

84 210 Pernes les Fontaines

Contrat N° 445 122 5304

En cas de plainte injustifiée ou diffamatoire, en cas de diffamation quel qu'en soit le support (réseaux sociaux, etc.), les Drs Chabaud se réservent le droit de poursuivre les auteurs des faits à leur tour.