

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS VETERINAIRES.

(Document obligatoire en application de l'article 22 de la Directive Services, de l'article R 242-35 du code de déontologie et de l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015)



SELARL VETERINAIRE BHP
Clinique Vétérinaire de Bellevue
27 boulevard Jean REY
30133 LES ANGLES

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de la clinique. Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou être téléchargées sur notre site Internet à l'adresse suivante :

<http://www.veterinaire-bellevue.com/uploads/CGF.pdf>

Tout acte effectué sur un animal dans notre établissement de soins vétérinaires est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1) Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

https://www.veterinaire.fr/fileadmin/user_upload/Ressources_documentaires/Cahiers_des_charges_ESV/Cahier-des-charges-AC-CV.pdf

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

La clinique est ouverte :

- du lundi au vendredi de 8h à 19h
- le samedi de 8h à 17h

Les consultations ont lieu sur rendez-vous :

- du lundi au vendredi de 8h à 19h
- le samedi de 8h à 17h

Possibilité de visites à domicile.

Modalités de contact :

Téléphone : 04.90.15.20.20

Email : contact@veterinaire-bellevue.com

Facebook : @veterinaireavignon

Site internet : www.veterinaire-bellevue.com

3) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Christophe BLED, N°2252

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
Ancien Assistant de Pathologie de la Reproduction
ENVLyon

Dr Nicole JOUFFREY-BLED, N°2282

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon
CES d'ophtalmologie
Ancien Assistant de Médecine ENVLyon

Dr Guillaume CAILLOUX, N°18766

Diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse
CEAV de Médecine Interne
Ancien interne en Médecine et Chirurgie à l'ENVT

Dr Audrey MICHELON-CAILLOUX, N°21519

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de
Toulouse

Dr Johanna BOURRET, N°28678

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

Dr Marie VAN HEIRREWEGHE, N°21802

Diplômée de l'Université de Liège

Dr Johanna BOURRET, N°37303

Diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Saragosse

Mme Nathalie RUIS

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mlle Marie GRISOT

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Nadège LESSART

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mlle Lucie ETIENNE

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mlle Gaëlle LLACER

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 4

Mlle Maëva NUNNARI

Auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 3

4) Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultations de médecine générale et de médecine préventive
- Chimiothérapie anticancéreuse
- Consultations spécialisées :
 - Evaluations comportementales et diagnostics raciales par le Dr JOUFFREY-BLED
 - Consultations spécialisées d'ophtalmologie et dépistage de tares oculaires par le Dr JOUFFREY-BLED
 - Consultations spécialisées de médecine interne et de cardiologie par le Dr CAILLOUX
 - Consultations spécialisées des NAC (Nouveaux Animaux de Compagnie) par le Dr BLED
- Télémédecine : telle que définie dans le décret n°2020-526 du 5 mai 2020
 - Télé-consultation
 - Télé-surveillance
 - Télé-régulation
- Imagerie médicale (les images et clichés peuvent être remis au client sur simple demande)
 - Radiographie numérique à capteur plan (CR) de *marque SIV®*
 - Echographie : *Philips® HD15 équipé de 4 sondes*
 - Fibroscopie : *fibroscope rigide et bronchoscope de marque Storz®, base et vidéo-otoscope de marque Optomed®, pour examen ORL, dentaire des rongeurs et lagomorphes, trachéo-bronchique, ...*
- Autres examens d'imagerie (scanner, IRM, etc.) référés sur une structure équipée avec accord du client
- Chirurgie de conenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie générale et des tissus mous
- Chirurgie des voies respiratoires lors de syndrome obstructif des voies respiratoires chez les chiens et chats brachycéphales
- Chirurgie orthopédique : ligamentoplastie lors de rupture de ligament croisé antérieur, exérèse de la tête et du col du fémur, ostéosynthèse par broche centro-médullaire
- Chirurgie dentaire
- Chirurgie ophtalmologique
- Service de référé de médecine et de chirurgie vers un vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client
- Analyses sanguines et urinaires
 - Effectuées par nos soins avec le matériel suivant : *KBio4, Reflovet plus, Vetscan II, Vet ABC*
 - Effectuées le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du client
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins
 - Le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie, de l'espèce et de l'âge de l'animal
 - Anesthésie flash : *Médétomidine /Thiopental* ou *Propofol*
 - Tranquillisation poussée : *Médétomidine/ Butorphanol*
 - Prémédication : *Morphine/ Médétomidine* ou *Métadone / Midazolam*
 - Induction : *Kétamine* ou *Propofol*
 - Relais gazeux : *Isoflurane*
 - Surveillance de l'anesthésie
 - Visuelle et présenteielle

- Monitoring multiparamétrique *Braun VetCare* : oxymétrie de pouls, capnographie sidestream, électrocardiogramme, mesure non invasive et invasive de la pression artérielle, suivi continu de la température
 - Détecteur d'apnée *ApAlert RM5*
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

5) Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés sont pris en charge par l'ensemble de l'équipe de vétérinaires et d'assistantes pendant les heures d'ouverture de l'établissement. Un chenil principal de 12 places, une chatterie de 12 places, un chenil d'isolement de 12 places, ainsi que 4 places de réveil/soins intensifs sont disponibles. Des pompes à perfusion et pousse-seringues avec alarme sont utilisés.

En dehors des horaires d'ouverture et en particulier la nuit ou les week-end et jours fériés, une surveillance à distance par caméra IP infrarouge est effectuée au domicile d'un vétérinaire de la clinique, ou sur place si nécessaire.

6) Permanence et continuité des soins

En dehors des horaires d'ouverture, pour le suivi des animaux qui nous sont confiés, un vétérinaire du Tour de Garde du Grand Avignon est joignable sur simple appel au *04.83.43.84.84*.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Oiseaux
- Reptiles

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rente. En cas d'urgence concernant ces espèces vous pouvez vous adresser à :

- Pour les équidés : *Clinique Vétérinaire de Bompas, RN7, 13550 NOVES, 04.32.61.14.01*
- Pour les petits et grands ruminants : *Clinique Vétérinaire Cap Sud, 375 rue Pierre SEGHERS, 84000 AVIGNON, 04.90.88.54.97*

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

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 ou, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient (anesthésie générale), par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « 9 - contrat de soins »).

Lors de la réalisation d'une anesthésie générale le consentement éclairé sera réalisé entre le vétérinaire traitant et le propriétaire au terme d'une discussion évoquant la balance bénéfique/risque propre à l'état de santé de son animal.

Le comportement agressif d'un animal 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 de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client. Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

9) Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10) 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la *Société INCINERIS (Actiparc, Rue Nicolas Appert, 30000 Nîmes, 04 66 84 57 80)* l'incinération collective ou par l'intermédiaire de la *Société EUROPE ANIMAL (1703 Chemin Ile d'Oiselay, 84700 Sorgues, 04 90 39 61 24)* l'incinération individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11) Admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

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

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants et de propriétaire inconnu sont sous la responsabilité du Maire de la commune de découverte. Les modalités de prise en charge des animaux errants sont disponibles auprès de chaque Mairie.

13) Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés à l'accueil de la clinique et sont consultables à l'adresse suivante : http://www.veterinaire-bellevue.com/bareme-dhonoraires_161.aspx?me=188

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande à l'accueil.

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.

Toute prise de rendez-vous sous-entend que celui-ci sera honoré.

Par souci pour l'environnement et conformément à la réglementation, le montant des honoraires intègre les frais d'élimination des déchets de soins vétérinaires.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de chirurgie, d'investigations poussées, l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

En cas de retard de paiement, des pénalités sont dues au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne majoré de 10 points de pourcentage.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement par toutes voies disponibles.

15) Litiges

Pour toute contestation relative aux prestations réalisées par la Clinique Vétérinaire de Bellevue, seul sera compétent le *Tribunal de Commerce de NIMES - 12 Rue de la Cité Foulc, 30000 Nîmes*.

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au CROV, *CONSEIL RÉGIONAL DE L'ORDRE DES VÉTÉRINAIRES D'OCCITANIE, BP 70079, 34506 BÉZIERS CEDEX PPDC*,

Tél: 33(0)4 67 32 45 16, cro.occitanie@veterinaire.fr

16) Responsabilité Civile Professionnelle

AXA Multirisque Professionnelle N°4173109504.

17) Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès du Dr Christophe BLED ou du Dr Guillaume CAILLOUX.

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.