

Conditions Générales de Fonctionnement

Clinique Vétérinaire de l'ISOLE,

30, rue Eugène Lorec

29 380 BANNALEC

02 98 71 00 82

Clinique.veterinaire.isole@gmail.com

Tout acte effectué sur un patient suivi par la clinique est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement. Ces conditions s'appliquent hors établissement pour les visites à domicile et dans l'établissement à l'adresse ci-dessus.

1. Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « **clinique vétérinaire pour animaux de compagnie** » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires

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

Les horaires d'ouverture au public sont les suivants :

Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h30.

Le samedi de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

Les consultations sont uniquement sur **rendez-vous**.

En dehors de ces horaires, un **service d'urgence** est assuré en composant le numéro de téléphone suivant : **02 98 71 00 82**.

Toute consultation effectuée en dehors de ces horaires, et de ces modalités, est susceptible de se voir appliquer une majoration.

Les praticiens accueillent leurs clients habituels. Ils ont le droit de refuser de prendre en charge un nouveau cas s'il existe un historique d'incivilité, un danger manifeste lié à la dangerosité de l'animal (défaut de contention) ou un défaut de paiement.

3. Personnel permanent affecté aux soins des animaux

Docteur vétérinaire **François-Aymeric BRETENOUX**, inscrit à l'ordre sous le numéro 20 280.

Docteur vétérinaire **Caroline MENARD**, inscrite à l'ordre sous le n° 24 510.

Docteur vétérinaire **Daphné FERRON**, inscrite à l'ordre sous le n° 28 357.

Assistantes vétérinaires diplômées niveau 5 du GIPSA : **Manon PENDU** et **Sabrina TARTOUE**

Assistante vétérinaire : **Tanja Guillemoto**, ASV niveau 4 (diplômée Apivet)

4. Prestations

Liste non exhaustive des principales prestations effectuées à la clinique :

- **Consultations de médecine générale, soins, identifications, visites annuelles de bonne santé et vaccinations**
- **Dermatologie** : recherche de parasites ; raclage et frottis
- **Analyses sanguines** effectuées par nos soins en employant le matériel suivant : SCIL vet

ABC (numération formule sanguine) et Spotchem et vetscan (biochimie/ionogramme). Tests rapides. Certaines analyses pour des raisons sanitaires ou techniques sont confiées à des laboratoires extérieurs.

- **Consultations comportementales et évaluation de dangerosité**
- **Conseils nutritionnels**
- **Chirurgies de convenance** : stérilisations et castrations.
- **Soins dentaires** : détartrages, extractions dentaires et cerclages.
- **Oncologie** : exérèse de masses et nodules, biopsies, exérèse de chaînes mammaires.
- **Chirurgies des tissus mous abdominaux** : gastro et entéro(ec)tomies ; splénectomie ; cystotomie ; urétrostomie, néphrectomie ; césariennes, (ovario-)hystérectomie, biopsies.
- **Chirurgies ophtalmiques** : enfouissement de la glande nictitante ; réduction des entropions ; kératotomie en grillage et tarsorrhaphie ; ablation des chalazions et cils ectopiques.
- **Chirurgies orthopédiques simples** : enclouage centromédullaire.

Imagerie médicale :

- Radiographie à développement numérique,
- Echographie non doppler : échographie abdominale et cardiaque basique.

Actes spécialisés :

Nous redirigeons nos clients vers des structures spécialisées lorsque nous estimons que nous n'avons pas les compétences ou le plateau technique nécessaires à la réalisation de certains actes. Toutefois, nous pouvons parfois proposer l'intervention d'un spécialiste dans nos propres locaux. Certains actes requièrent la présence de deux vétérinaires ou d'une assistante. En cas d'absence d'un membre de l'équipe, nous nous réservons le droit de vous réorienter vers une structure plus dotée en personnel.

Anesthésie générale :

Il est proposé et fortement conseillé pour tout patient devant subir une anesthésie générale une consultation pré-opératoire. **Le propriétaire refusant un examen pré-opératoire est informé qu'il n'a pas pris en compte toutes les recommandations du chirurgien.**

Le protocole est choisi en fonction de l'indication chirurgicale et du patient :

- anesthésie flash (propofol ou médétomidine et butorphanol)
- anesthésie fixe (ACP-morphine/kétamine ou médétomidine (ou xylazine)/kétamine +/- butorphanol/morphine/buprénorphine +/- valium)
- induction: propofol ou kétamine
- maintenance : isoflurane ou kétamine
- anesthésie gazeuse assurée par un concentrateur en oxygène et une cuve à isoflurane.

Il n'y a pas de monitoring par instruments.

Délivrance de médicaments :

Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. Délivrance d'aliments et de produits d'hygiène. Il est ici précisé que la délivrance est consécutive à un examen de l'animal ou d'un lot d'animal ; éventuellement suite à des examens complémentaires.

Prestations extérieures :

- Animaux d'élevage : médecine générale, prophylaxie, chirurgies de convenance (castrations, écornage,...), chirurgies des tissus mous et obstétrique (caillette, césarienne, torsions, retournements de matrice, vêlages,...)

- Equidés : médecine générale, visites vaccinales, castrations et actes urgences simples (sutures, gestion médicale des coliques, ...)
- Cas exceptionnels : les animaux suivis en fin de vie peuvent bénéficier avec notre accord et sous réserve de possibilités techniques (contention et matériel) d'un accompagnement à domicile moyennant une majoration.

Spécificités liés à notre structure.

Les vétérinaires se tiennent prêt à donner toutes les informations nécessaires à la compréhension de la pathologie de l'animal qui leur est présenté . S'ils le jugent nécessaire, une nouvelle consultation sera proposée afin d'améliorer la compréhension de la pathologie. D'une façon générale, les principales informations sont données pendant la consultation, et pour les chirurgies, un compte-rendu écrit est disponible sur simple demande.

Les vétérinaires s'engagent particulièrement dans la prise en charge de la douleur animale.

5. Surveillance des animaux hospitalisés

L'hospitalisation se déroule en salle de réveil, chatterie ou chenil ou encore dans un local pour animaux contagieux séparé.

Pendant les horaires de fermeture de l'établissement, les animaux ne sont pas surveillés en permanence par le vétérinaire d'astreinte. Ils sont toutefois visités par intermittence à l'appréciation de ce dernier, selon la nécessité médicale.

6. Permanence et continuité de soins

Il est précisé qu'en aucun cas, un vétérinaire n'est présent 24h sur 24 dans la structure. Cependant, **en dehors des horaires d'ouverture**, les coordonnées du vétérinaire de garde sont disponibles sur simple appel du répondeur téléphonique de la clinique au **02 98 71 00 82**.

Le délai d'intervention est d'environ 45 minutes. S'il excède ce laps de temps, une option de redirection sera proposée à l'appelant.

Notre établissement fait partie d'un système de garde établi avec une autre structure vétérinaire : la clinique vétérinaire de Scaer (SELARL MENAGE-THOREL) 6 ter, rue Jean Jaures 29390 SCAER.

Nous recevons en priorité nos propres clients et ceux qui se prévalent de cette structure. Soit vous êtes pris en charge par un des vétérinaires travaillant à la clinique vétérinaire de l'Isole, soit vous êtes redirigés vers le cabinet vétérinaire de Scaër.

Une **majoration de garde** est mise en place pour chaque visite étant réalisée en dehors des horaires d'ouverture. Les honoraires peuvent différer d'une structure à l'autre, ainsi que le plateau technique et les compétences de chaque praticien.

En aucun cas, il n'existe à ce jour une permanence de soin sur une autre ligne. Les clients qui appelleraient sur les téléphones privés des vétérinaires ne sont pas assurés d'avoir un service d'urgence.

Nous n'assurons pas les déplacements en urgence à domicile pour les animaux de compagnie (carnivores, petit mammifères).

7. Espèces traitées

Nous pratiquons la médecine et la chirurgie générale pour les espèces suivantes : chiens, chats, furets, petits rongeurs et lagomorphes, ruminants, équidés et volailles de basse-cour. Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires aux soins des animaux absents de cette liste. Nous pouvons éventuellement donner un avis ponctuel.

Concernant les équidés, notre assurance responsabilité civile professionnelle ne nous permet pas de prendre en charge des animaux de grande valeur (plus de 20 000 €).

Nous nous réservons le soin de vous référer vers une autre structure dès que nous pensons ne pas disposer des compétences ou du plateau technique suffisant.

8. Risques thérapeutiques et anesthésiques

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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins. Le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques.

9. Moyens de contention

Le comportement agressif d'un patient pouvant entraîner une blessure de ce dernier, de son propriétaire et/ou du personnel soignant nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention. 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 qui déclare avoir pris connaissance et accepter les conditions particulières d'examen sous contention.

Il est rappelé que les chats doivent être dans des caisses de transport. Les chiens doivent être tenus en laisse à l'intérieur des locaux.

Le client s'engage à donner toutes les informations à l'équipe de soin concernant les précédents comportements de leur animal.

10. Décès de l'animal

En cas de décès du patient, nous pouvons, si la législation le permet (**Code rural et de la pêche maritime - Article L226-2**) et si le client le souhaite, restituer le corps à fins d'inhumation. Nous pouvons, à défaut, par l'intermédiaire de la Société ESTIMA basée à Josselin, assurer l'incinération de manière collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération doit être écrite et signée par le client et les frais d'incinération sont à sa charge.

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. (n° 2008-582 du 20 juin 2008)

12. Admission des animaux errants

Notre structure 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. Toute

personne trouvant un animal sur la voie publique et qui appelle nos services est susceptible d'être redirigé vers les services municipaux. Seuls ces derniers sont habilités à nous contacter pour effectuer des soins.

13. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente. 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. Il peut être demandé un **acompte** lors de toute prise en charge d'un animal notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un **avoir** pourra être établi en cas de restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. **Les médicaments entamés ne peuvent être repris.**

14. Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Une pièce d'identité peut être demandée par un membre de l'équipe. De manière exceptionnelle, un **paiement différé** peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Ce paiement ne pourra excéder un paiement en trois fois sans frais. Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture. La gestion des contentieux pourra être confiée à une étude d'huissier de justice, Me Gallizia et Me Morice à Quimper. La clinique vétérinaire se réserve de plus le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

15. Litiges à caractère déontologique ou professionnel

Quel que soit son grief, notre client est invité à en discuter directement avec nous. Toutefois, en cas de litige à caractère déontologique, vous pouvez vous adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Bretagne à Rennes (4 allée René Hirel, 35000 RENNES).

Concernant notre assurance responsabilité civile professionnelle, nous sommes couverts par la MACSF.