

- Règlement Intérieur -

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC 2456 Avenue de Béziers 34370 MARAUSSAN

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables en salle d'attente de la clinique, à l'accueil de la clinique ainsi que sur le site internet :

<https://www.veterinaire-maraussan.fr//>

L'ensemble des actes effectués au sein de la Clinique vétérinaire VETODOC Maraussan est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT **DE SOINS ET ESPÈCES TRAITÉES**

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 réalise des visites à domicile pour les chiens et les chats.

La dénomination du présent établissement est :

Clinique Vétérinaire VETODOC Maraussan

2456 Avenue de Béziers

34370 MARAUSSAN

04 67 21 63 23

veterinairemaraussan@laposte.net

Facebook : Clinique Vétérinaire Vetodoc Maraussan

Instagram : clin.vetodoc_maraussan

La clinique vétérinaire VETODOC Maraussan assure les soins des :

- Chiens
- Chats
- NAC

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS **D'ACCUEIL DU PUBLIC**

La clinique vétérinaire VETODOC Maraussan est ouverte du lundi au samedi, de 8H00 à 13H et de 14H00 à 19H.

Elle est fermée au public les jours fériés et en dehors de ces heures d'ouverture.

Un service d'astreinte assure la prise en charge des urgences à Maraussan du lundi au samedi de 8h à 8h30, de 12h à 14h30 et entre 19h et 0h ainsi que les dimanche et jours fériés de 8h à 0h.

Entre 0h et 8h les urgences seront assurées par le Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia à Montpellier.

Les consultations pour les animaux de compagnie et les NAC ont lieu sur place.

Certaines consultations pourront être effectuées à domicile, si la disponibilité des vétérinaires le permet et que la mise en œuvre des moyens nécessaires à la prise en charge du patient est possible à domicile.

Les consultations se font uniquement sur rendez-vous (sauf urgences) par appel téléphonique ou présentation au comptoir, du lundi au samedi de 09H à 12H et de 14H30 à 19H.

Toute consultation en urgence sera prise en charge dans les meilleurs délais

ESPÈCES TRAITÉES

1. Espèces couramment traitées :

- Chiens
- Chats
- Lapins

2. Espèces occasionnellement traitées :

- Autres rongeurs
- Oiseaux
- Tortues
- Reptiles
- Ruminants de compagnie

En règle générale, voici les établissements vers lesquels seront référés des cas nécessitant des investigations plus poussées ou pour lesquels nous aurons besoin de spécialistes :

- Clinique Vétérinaire Languedocia à Montpellier
- Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

PERSONNEL VÉTÉRINAIRE :

Docteur **Mathieu VAN HABOST**, vétérinaire, co-gérant, diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (N° ordinal : 20255).

Docteur **Sophie PLAUZOLLES**, vétérinaire, co-gérante, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 27516).

Docteur **Charlotte AGGOUNI**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 28658).

Docteur **Manon COURTOIS**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 29168).

Docteur **Roxanne ROLLAND**, vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (N° ordinal : 33648).

Docteur **Fanny BERGER**, vétérinaire, diplômée de l'ENV d'Alfort (N° ordinal : 29802).

Docteur **Pauline REGNIER**, vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (N° ordinal : 37039).

Docteur **Erwann CHOTARD**, vétérinaire, diplômé de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 27452).

Docteur **Alexia SOPENA**, vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (N° ordinal : 39086)

Docteur **Alicia FOSSET**, vétérinaire, diplômée de l'école Universiade Cardinal Herrera (Espagne) (N° ordinal : 35783)

PERSONNEL VETERINAIRE ASSURANT LES URGENCES :

Tous les vétérinaires pré-cités

+

Docteur **Vanessa SUTAINÉ**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 22524).

Docteur **Anne DESBORDES**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 19696).

Docteur **Chloé TESTANIERE**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 28764).

Docteur **Jérémy GOZLAN**, vétérinaire, diplômé de l'ENV de Toulouse (N° ordinal : 27474).

Docteur **Emilie RIBERAUD**, vétérinaire, diplômée de l'ENV d'Alfort (N° ordinal : 28871).

Docteur **Anne-Sophie VUYLSTEKE**, vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (N° ordinal : 30341).

Docteur **Séverine TEJERO**, vétérinaire, diplômée de l'Université CEU Cardenal Herrera de Valence (N° ordinal : 36697).

PERSONNEL AUXILIAIRE VETERINAIRE :

Laura LIGUORI, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA d'Aix en Provence.

Elisa SAUVAGE, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée.

Loïc GARGUILO, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômé.

Joanna STEINMETZ, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée par Validation Des Acquis.

Priscilia AMADOR, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée.

Stella BATAILLE, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée.

Margot CHAMAYOU, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée au GIPSA d'Aix en Provence.

Léa ECKSTEIN, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée au GIPSA de Toulouse

Capucine LECLERC, Auxiliaire Vétérinaire, en cours de formation au GIPSA

Camille ESPINASSE, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée

Bénédicte BOURGOIN, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée au GIPSA par Validation des Acquis

Marlène HOUZET, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée

Orlane VIGNAULT, Auxiliaire Vétérinaire, non diplômée

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE **VETODOC MARAUSSAN**

La clinique vétérinaire VETODOC Maraussan propose des soins en médecine traditionnelle et en médecine complémentaire.

POUR LES CHIENS/CHATS ET NAC :

- Consultation de médecine générale
- Consultation de médecine préventive
- Consultation de reproduction
- Consultation d'orthopédie
- Consultation d'ophtalmologie
- Consultation de nutrition
- Chirurgie de convenance (Castration, stérilisation)
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique
- Phytothérapie
- Acupuncture
- Physiothérapie
- Anesthésie générale : les protocoles anesthésiques sont adaptés à chaque animal, selon son âge, son état de santé, son espèce et les résultats d'examens complémentaires. La clinique vétérinaire VETODOC Maraussan élabore des protocoles d'anesthésie dite équilibrée (usage de plusieurs molécules simultanément), aussi bien fixes que volatiles.
- Radiologie : GENERATEUR GER VETTECH 200HF 12KW + CAPTEUR FUJI DR-ID1271SE G35WL
- Echographie abdominale, cardiaque et ophtalmologique : CANON Xario 100G
- Endoscopie : STORZ RP 100
- Analyses sanguines :
 - Biochimie : IDEXX CATALYST ONE.
 - Numération formule sanguine : IDEXX PROCYTE ONE
 - Progestérone : TOSOH AIA 360
 - Hormones : IDEXX SNAPshot Dx
- Analyses d'urines : biochimie (IDEXX VetLab UA) et morphologie.

Certaines analyses peuvent être effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

- Analyses cytologiques, histologiques confiées au Laboratoire Idexx ou au Laboratoire Inovivet avec l'accord du client.

- Hospitalisation.

- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques.

TENUE DES ANIMAUX AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC MARAUSSAN

Les chiens doivent être tenus obligatoirement en laisse et le maître doit garder le contrôle sur son animal dans l'espace d'accueil et d'attente. Les chiens agressifs avec leurs congénères ou les humains doivent être tenus en laisse courte, porter un collier adapté et une muselière si besoin.

Les chats et les NAC doivent être transportés dans une cage adaptée et solide. Le cas échéant, la clinique vétérinaire VETODOC Maraussan met à la disposition des clients des cages de prêt, en fonction des disponibilités, en échange d'une caution qui sera restituée au moment du rendu de la dite cage.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement dans le respect de la réglementation actuelle (arrêté du 27 Avril 1999). Ils doivent être muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants ne sont pas de la responsabilité d'une structure privée telle que la Clinique Vétérinaire VETODOC Maraussan (que la RCP ne couvre pas). Il convient de prévenir la Mairie de la commune où l'animal a été trouvé qui se doit de prendre en charge ces animaux errants.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Les animaux hospitalisés peuvent être placés dans 3 secteurs :

1. Hospitalisation de jour : réservée aux animaux déposés pour une chirurgie ambulatoire, en état critique, en attente de consultation, en cours de réveil d'anesthésie.
2. Hospitalisation longue durée (chenil et chatterie séparés) : animaux stables, ne nécessitant pas une surveillance accrue. Essentiellement pour des pathologies chroniques (exemple : insuffisance rénale chronique...)
3. Chenil de contagieux : Tout animal contagieux pour ses congénères ou pour l'homme est isolé dans un chenil à part.

Durant les heures d'ouverture de la clinique :

L'ensemble du personnel soignant prend soin des animaux hospitalisés : surveillance, état général, alimentation, boisson, litière, promenades et soins. Les animaux hospitalisés ont au moins deux examens complets par jour réalisés par un vétérinaire.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal sur rendez-vous, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique, ni le bien être de l'animal hospitalisé.

En dehors des heures d'ouverture :

- Pour un animal stable : 2 à 3 visites par jour sont assurées par le vétérinaire en charge des soins.
- Pour un animal en état critique : le vétérinaire en charge des soins reste à la clinique aussi longtemps que nécessaire. Seulement une fois l'animal stabilisé, le vétérinaire assurera 2 à 3 visites par jour de l'animal pour lui administrer ses soins et lui faire un examen général.

PERMANENCE ET CONTINUITE DE SOINS

Pour les animaux de compagnies et les NACs :

- Du lundi au samedi entre 8h et 8h30, entre 12h et 14h30 ainsi que de 19h à 0h et les dimanches et jours fériés entre 8h et 0h : la clinique vétérinaire Vetodoc assure elle-même ses gardes. Le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte est délivré sur le répondeur de la clinique, il s'agit du 06.10.46.86.84. La continuité de soins est assurée par l'un des vétérinaires de la clinique Vetodoc, 365 jours par an, à la clinique vétérinaire à Maraussan.

- **Entre 0h et 8h (du lundi au dimanches et jours fériés)** : Les consultations d'urgences sont assurées par le Centre Hospitalier Vétérinaire Languedocia à Montpellier à l'adresse suivante : 395 rue Maurice Béjart 34080 Montpellier. Le numéro de téléphone à contacter est le 04.67.75.14.44.

La continuité de soins sera alors assurée par le CHV Languedocia.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte 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 de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Un bilan pré-opératoire vous sera conseillé avant toute anesthésie générale afin de s'assurer de la bonne santé de l'animal, et le cas échéant, d'adapter les protocoles anesthésiques. Ce bilan est particulièrement recommandé pour les animaux séniors (à partir de 7-8 ans pour les chiens et chats).

Il sera conseillé l'investigation de toute anomalie cardiaque détectée au cours de l'examen clinique, avant toute anesthésie.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'usage de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier. L'équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité.

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

DÉCÈS DE L'ANIMAL

Si le propriétaire souhaite confier la gestion du corps de son animal à la clinique vétérinaire VETODOC, le corps sera conservé en chambre froide au sein de la clinique en attendant le passage d'une des sociétés avec qui nous collaborons et qui s'occupe de la prise en charge du corps selon le choix du propriétaire :

1) ESTHIMA

Actiparc Le Grézan Rue Nicolas Appert

30000 Nîmes

[04 11 94 02 19](tel:0411940219)

Le client pourra choisir entre

- Une crémation collective de son animal (avec d'autres animaux), sans possibilité de récupération des cendres.
- Une crémation individuelle avec récupération des cendres. Dès réception des cendres, le propriétaire est contacté pour venir les récupérer à la clinique.
- Sur demande expresse auprès de la société de crémation et prise de RDV avec elle, le propriétaire pourra assister à la crémation de son animal.

Les frais de crémation sont à régler directement au vétérinaire, qui payera la société de crémation.

ESTHIMA est une société sérieuse avec laquelle nous n'avons rencontré aucun désagrément. La traçabilité des corps est rigoureuse ainsi que le rendu des cendres en cas de crémation individuelle.

La prise en charge des déchets organiques type déchets chirurgicaux est gérée par la société ESTHIMA.

2) AKIOLIS

Route de Maraussan

34500 Béziers

[04 67 28 83 22](tel:0467288322)

Avec AKIOLIS, le propriétaire peut opter pour une prise en charge écologique du corps de l'animal.

La prise en charge des animaux n'ayant pas de propriétaire identifié est gérée par la société AKIOLIS

CONDITIONS TARIFAIRES

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite ou écrit impliquant, pour le prestataire, la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire, le règlement des honoraires au moment de la fin de la consultation ou de l'hospitalisation.

Les prix des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente.

Pour les actes plus complexes ou des hospitalisations de longue durée, un devis INDICATIF pourra être établi par un vétérinaire et remis au propriétaire. Le devis sera ajusté en fonction de différents facteurs : durée de l'anesthésie, complications opératoires, durée d'une hospitalisation, examens complémentaires supplémentaires...

Il est à noter cependant, qu'il est impossible d'établir un devis sans avoir vu l'animal au préalable, à l'exception des interventions de convenance. Ainsi, les clients seront toujours incités à venir consulter le vétérinaire pour avoir un devis le plus précis possible.

Un devis estimatif écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voir même leur chiffrage exact. Le devis peut être communiqué en incluant des paliers financiers ou fourchettes de prix.

La validité du devis est de 24 h à partir de son établissement, le montant communiqué ne tient pas compte des éventuelles complications. En cas d'évolution physiologique ou pathologique modifiant la prise en charge des soins, le vétérinaire pourra après consultation, éditer un nouveau devis et recueillir à nouveau le consentement de la part du propriétaire.

Tout devis / contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler au plus tard quand l'animal quitte la clinique.

MODALITÉS DE RÈGLEMENTS

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

Le client peut honorer ses frais par :

- Espèces
- Carte bancaire

Lors de l'entrée en relation, le prestataire se réserve le droit d'exiger dès l'établissement du contrat de soins (verbal ou écrit) le paiement d'une avance ou de l'intégralité de la prestation. Cet acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, de soins de longue durée, ou de chirurgie importante.

Si pour quelque raison que ce soit, le propriétaire ne devait pas honorer sa facture le jour même, il se verra dans l'obligation de signer une reconnaissance de dettes et d'indiquer la date limite à laquelle il viendra la régler.

Pour toute facture impayée, le client sera relancé par courrier ou par téléphone 3 fois de suite. Dans le cas où la facture ne serait pas honorée à l'issue de ces relances, la clinique vétérinaire VETODOC Maraussan aura recourt aux voies d'huissiers de justice afin de recouvrer cette dette. Les frais occasionnés seront à supporter par le client lui-même.

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les deux parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif de la totalité du prix.

LITIGES

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients. Nous essayons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un éventuel client insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous, nous répondrons à toute question afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

En cas de litiges ou de différends déontologiques, le propriétaire pourra se rapprocher de :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Languedoc Roussillon

44 Avenue Jean Moulin

Espace Jean Moulin

34500 BEZIERS

04 67 32 45 16

Le code de déontologie est accessible sur le site : www.veterinaire.fr

Si malgré les explications données, un client estime que nous aurions pu commettre une faute technique grave lui portant préjudice, nous saisirons à sa demande notre assureur en responsabilité civile professionnelle.

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

La clinique vétérinaire VETODOC Maraussan a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile avec :

LA MEDICALE

Agence de Montpellier Le Millénaire

285 rue Alfred Nobel

34000 MONTPELLIER

04 99 52 23 80

N° de contrat : 01163242PU

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 des Docteurs Vétérinaires Mathieu Van Habost, Marie Alice Paragon, Sophie Plauzolles et Vanessa Sutaine, co-gérants de la clinique vétérinaire VETODOC Maraussan.

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.

**L'ÉQUIPE DE LA CLINIQUE VETERINAIRE DE
MARAUSSAN VOUS SOUHAITE LA BIENVENUE !**