

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

« VETERINAIRES ENTRECHATS, 3 PLACE LOUIS PRADEL 69001 LYON »

Les présentes conditions sont consultables sur notre site internet et peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.

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

APPELATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES HABITUELLEMENT ET OCCASIONNELLEMENT 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 au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires www.veterinaires.fr

Il est situé au 1 place Louis Pradel à Lyon 1er. Nous sommes joignables par téléphone au 04 28 29 55 65 ou par mail à l'adresse suivante : veterinairesentrechats@gmail.com

SOCIÉTÉS D'EXERCICE ET RÉSEAUX PROFESSIONNELS

Les docteurs FAYEULLE et GERBER sont associées au sein de la SELARL VETERINAIRES ENTRECHATS.

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

Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 08h00 à 19h00 et le samedi de 08h00 à 13h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous du lundi au samedi toute la journée.

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES CHATS

- Associées : Dr Vétérinaire Amélie FAYEULLE - Dr Vétérinaire Emmanuelle GERBER
- Salariées : Dr Vétérinaire Julie OGER - Dr Vétérinaire Angeline KIRSCHEN - Dr Vétérinaire Tess EISELE – Dr Veterinaire Leeloo MOUCHARD

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- MEDECINE
 - Consultations de médecine préventive (vaccination, identification électronique, visite d'achat, pédiatrique, pubertaire ou gériatrique)
 - Consultations de médecine générales (médecine interne, gastro-entérologie, dermatologie, endocrinologie, cardiologie, pneumologie, neurologie, ophtalmologie)
 - Consultations de comportement
 - Suivi de la pression artérielle : le PetMap Graphic II nous permet de mesurer la pression artérielle systolique et diastolique, la pression artérielle moyenne et la fréquence cardiaque. Les tailles de brassards sont adaptées : du chaton au Maine Coon de 13 kg, nous pouvons suivre les pressions de tous les chats.

- CHIRURGIES

Les interventions peuvent être réalisées sous anesthésie locale ou loco-régionale, mais en chirurgie vétérinaire nous avons souvent recours à l'anesthésie générale. Les interventions couramment pratiquées chez Entrechats sont :

- Les chirurgies de convenances : les stérilisations (castration des mâles et ovariectomie des femelles) sont souvent réalisées avant la puberté.
- Les soins dentaires : consistent à retirer le tartre qui s'accumule sur les dents au moyen d'un appareil à ultrasons piezoélectrique (Cocoon Spray) et à polir les dents. Nous sommes également équipés du matériel nécessaire aux extractions dentaires : fraise et contre-angle reliés à un micro-moteur ;
- Chirurgies abdominales et thoraciques : gastrotomie, entero/enterectomie, splénectomie, ovario-hystérectomie, cystotomie ...
- Chirurgies ostéoarticulaires : résection tête-col-fémur, chirurgie réparative de rupture de ligament croisé ou de ligament collatéral, ostéosynthèses ...

- ANESTHESIES :

Suivant l'âge et l'état de santé de votre chat, nous adaptons nos protocoles d'anesthésie. Nous pouvons proposer des anesthésies réversibles ou « flash » en cas de besoin d'une tranquillisation de courte durée pour réaliser une prise de sang ou un examen d'imagerie par exemple. Dans ce cas nous utilisons un anesthésique réversible ou une tranquillisation au gaz Isoflurane.

Si l'anesthésie doit être plus longue pour une chirurgie par exemple, nous faisons appel à deux types d'anesthésies que nous choisissons suite à l'évaluation de l'état de santé de votre chat :

- L'anesthésie fixe : consiste à prémédiquer votre animal, c'est à dire à le tranquilliser, puis à l'endormir avec des anesthésiques injectables.
- L'anesthésie gazeuse : consiste aussi à tranquilliser puis à induire une anesthésie plus profonde par un anesthésique injectable. Cependant cet anesthésique aura une action de courte durée et un relais par une anesthésie dite gazeuse (oxygène + agent anesthésique volatil). Ce type d'anesthésie permet d'adapter la profondeur et la durée de l'anesthésie en fonction du type d'intervention et de l'état de santé de votre chat. C'est l'anesthésie la plus sûre mais aussi la plus coûteuse.

- **LABORATOIRE :**

- Analyses effectuées par nos soins avec le matériel suivant :
 - VetABC (Scil) : cet automate de cytologie par impédance permet d'obtenir en quelques minutes une numération formule sanguine complète.
 - Vetlab Station – Catalyst et Sédiview (Idexx) : cet automate de biochimie fonctionne sur le principe de la chimie sèche et permet de réaliser en quelques minutes des dosages de molécules et d'électrolytes sanguins tels que l'urée, la créatinine (recherche d'insuffisance rénale), les enzymes hépatiques (Pal, Alat, Asat, Ggt), la bilirubinémie, les protéines sériques et l'albumine, le glucose (recherche d'un diabète), le cholestérol, les triglycérides, le calcium, le potassium ... Ce système permet également de réaliser des dosages semi-quantitatifs d'hormones thyroïdiennes (T4)
 - Les tests rapides : FelV/FIV, Typhus, Pancréatite, Giardiose, Dermatophytose, Nt ProBNP (détection précoce d'insuffisance cardiaque), réalisables durant la consultation, ils permettent de diagnostiquer et de dépister rapidement un grand nombre de maladie chez le chien et le chat.
 - Microscope : Eclipse E200 Nikon : permet l'observation directe d'agents pathogènes cutanés (poux, gales, teignes, levures, bactéries ...) ou sanguins (hémobartonellose ...), l'examen de frottis sanguins et l'analyse cytologique de base d'un grand nombre de prélèvements (cytoponctions, liquides d'épanchement).
- Pour toutes les autres analyses (génétiques, histologiques, cytologiques, bactériologiques ...) nous travaillons avec des laboratoires vétérinaires spécialisés (Antech, Vetdiag, laboniris).

- **IMAGERIE MEDICALE**

- Réalisation de radiographies : nous sommes équipés d'un système de radiologie numérique CR (Computed Radiography) comprenant un générateur de rayons X (PXP20HF+ Poskom), trois écrans radio-luminescents à mémoire, une unité de lecture (FCR Capsula Fujifilm) et une console d'acquisition permettant de lire et de traiter toutes les images réalisées puis de les partager sur le réseau interne où elles sont archivées en format international DICOM.
- Echographie : nous sommes équipés d'un échographe FAS Xario 200G de trois sondes numériques (une sonde micro-convexe, une phase-array et une sonde linéaire HFL 38 13-6MHz) permettant d'obtenir des images hauts de gamme en échographie abdominale et cardio-thoracique des chats. Toutes les images sont archivées sur le réseau interne de la clinique.

- **HOSPITALISATION**

Nous disposons de trois châteries distinctes permettant de prendre en charge votre chat et de l'hospitaliser dans des conditions idéales. En cas d'hospitalisation vous aurez des nouvelles quotidiennes de votre chat. Un examen clinique sera réalisé au minimum trois fois par jour (semaine, week end et jours fériés) par les vétérinaires. Les visites sont autorisées. Afin de ne pas nous gêner dans les chirurgies ou les soins, celles-ci sont possibles dans l'après-midi.

- Unité d'hospitalisation courte durée (chirurgie) : ici sont gardés les chats en attente de chirurgie ou en surveillance post-anesthésique. Ces cages sont équipées de tapis chauffants.
- Unité d'hospitalisation longue durée (médecine et aux soins médicaux). Ces unités sont équipées d'une étagère permettant aux chats de se mettre en hauteur et d'une cachette.
- Unité d'hospitalisation contagieuse. Cela permet de les isoler et d'éviter tout contamination à d'autres chats qui seraient hospitalisés en même temps.

- **PHARMACIE**

Nous délivrons des médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur. La plupart des antiparasitaires ne sont disponibles que sur ordonnance et nous ne pouvons délivrer ces médicaments qu'après avoir vu votre animal.

- **NUTRITION**

Nous vous proposons des aliments diététiques et physiologiques sélectionnés avec soin afin qu'ils répondent entièrement aux besoins de vos chats. Notre gamme d'aliment est ainsi reconnue par l'ISFM (International Society of Feline Medicine).

- **ACCESSOIRES ET HYGIENE**

Des accessoires de qualité vous sont également proposés, toujours en lien avec la santé de votre chat (gamelle ralentissant la prise de nourriture, fontaine à eau pour l'inciter à boire ...). Des produits d'hygiène sont également disponibles (nettoyants pour les yeux, pour les oreilles ...).

SURVEILLANCE DES CHATS HOSPITALISÉS

Les chats hospitalisés sont sous surveillance constante de 8h à 19h.

En dehors des heures d'ouverture, ou lors d'une hospitalisation un jour non ouvré tel que le dimanche, un vétérinaire passe au minimum deux fois par jour pour effectuer un examen clinique et les soins nécessaires.

Un système de videosurveillance a été installé afin d'assurer une surveillance permanente.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

En cas d'urgence vous serez toujours mis en relation avec un vétérinaire qui se déplacera à votre domicile car notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec la structure suivante : Adomvet 56 route de Vienne Lyon 69007.

ESPÈCES TRAITÉES

Une seule espèce est traitée dans notre établissement : le chat.

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 les petits animaux de compagnie vous pouvez vous adresser à Adomvet 56 route de Vienne Lyon 69007.

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 son 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 chat, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

Le comportement agressif d'un chat nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention particulier (anesthésie flash ou tranquillisation). Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention chimique pour des raisons de sécurité. L'examen du chat 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.

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.

DÉCÈS DU CHAT

En cas de décès du chat, 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 « ANIMACARE » impasse des 4 mollards, 38280 JANNEYRIAS, la crémation collective ou individuelle du corps. Toute demande de crémation devra être écrite et signée par le client. Les frais de crémation sont à la charge du client.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente.

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande.

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.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque le chat est rendu au client.

Un acompte sera demandé notamment lors d'hospitalisation ou d'examens médicaux.

Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire ou espèces. Nous ne prenons pas les chèques. La clinique limite le montant d'espèces conservées sur site et ces dernières sont placées dans une pièce sécurisée par code d'accès

Les paiements en plusieurs fois sont possible grâce à notre partenaire PAYVET POUR TOUS. Une commission de 15€ fixe + % variable sera ajouté au prix de la facture

Lors de paiement différé, des pénalités de retard à un taux égal à 3 fois 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.

Nous nous réservons le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Selon la loi du 01/01/13, en cas de retard de paiement, une majoration de 28€ à 122€ est également appliquée pour couvrir une partie des frais de recouvrement. La dette est inscrite dans le fichier international des impayés via notre partenaire RGC contentieux.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au C.R.O Rhônes Alpes 110 avenue Barthélémy Buyer 69009 LYON (04 72 57 16 65)

RCP

Notre responsabilité civile professionnelle est assurée par : AXA Assurance Destandau 160 Cours Emile Zola 69100 VILLEURBANNE

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 des Dr FAYEULLE Amélie et GERBER Emmanuelle.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, comme l'indique notre code de déontologie. 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 : <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

ADMISSION DES CHATS ERRANTS

Les chats errants en bonne santé doivent être confiés au maire de Lyon qui dispose d'un service de capture et de fourrière animale qui fonctionne 7 jours/7 et 24h/24.

- lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et 13h à 17h : contacter la Direction de l'écologie urbaine au 04 72 83 14 58
- En dehors de ces horaires, contacter la police nationale au 04 37 26 25 40 (19 Place Louis Pradel)

En cas de maladie ou de blessure constatée, nous nous engageons comme l'indique notre code de déontologie à atténuer la souffrance par les moyens dont nous disposons.

VÉTÉRINAIRES ENTRECHATS

1 Place Louis Pradel
69001 LYON
04 28 29 55 65