

**ETABLISSEMENT DE SOINS VÉTÉRINAIRES
CLINIQUE VÉTÉRINAIRE « VET'CHAMBLY »
157 avenue Aristide BRIAND
60230 CHAMBLY**

Ce document, destiné à notre clientèle, est rendu obligatoire par l'article 22 de la Directive Services, l'article R.*242-35 du code de déontologie et l'article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 mars 2015.

Toute prestation effectuée dans notre établissement est soumise aux présentes conditions générales de fonctionnement, qui sont également consultables à l'accueil de la clinique vétérinaire sur simple demande.

**Appellation de l'établissement de soins
Espèces habituellement et occasionnellement traitées**

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 www.veterinaire.fr.

Adresse : 157 avenue Aristide Briand - 60230 CHAMBLY

Téléphone : 01 34 70 53 53

Courriel : clinvetchambly@free.fr

Site internet : www.veterinairechambly.fr

Espèces habituellement ou occasionnellement traitées :

Nous traitons habituellement les chiens et les chats, et plus occasionnellement les lapins et cochons d'Inde.

Nous ne disposons ni du matériel, ni des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées. En cas de besoin nous vous orienterons vers un confrère compétent en la matière.

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

La clinique vétérinaire Vet'Chambly est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 19h. Le samedi de 8h30 à 18h.

Les consultations ont lieu uniquement sur RDV aux mêmes horaires (sauf en cas d'urgence).

Personnel affecté aux soins des animaux

Personnel vétérinaire :

- Docteur Florence DIRN-DURAND (N° ordre 12432) vétérinaire associée, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 1992, titulaire du CES d'hématologie et biochimie clinique animales.
- Docteur Nicolas DIRN (N° ordre 12433) vétérinaire associé, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Lyon en 1991, titulaire du CES de diététique animale.

- Docteur Marie-Agnès PARENT (N° ordre 30517) vétérinaire associée, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège (Belgique) en 2014.
- Docteur Cécile PIERRE (N° ordre 20643) vétérinaire collaboratrice salariée, diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons-Alfort en 2006.

Personnel non vétérinaire :

- Madame Amandine LESUEUR, auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 5.
- Madame Alice MAITRE D'HOTEL, auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 4.
- Madame Caroline SELVA, auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 5.
- Madame Esther CUEVA AREVALO, auxiliaire vétérinaire niveau 5.
- Madame Amélie NINET, auxiliaire spécialisée vétérinaire niveau 5.
- Madame Karine CANTRELLE, agent d'entretien.

Prestations effectuées au sein de l'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale, de diététique

Délivrance de médicaments conformément à la législation en vigueur sur la pharmacie vétérinaire. Vente de produits d'hygiène, d'aliments diététiques et physiologiques.

- Chirurgie

- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie orthopédique : en fonction du cas présenté et en concertation avec le propriétaire de l'animal, la chirurgie peut être réalisée à la Clinique vétérinaire Vet'Chambly par le Docteur-Vétérinaire Jean-Christos TROGER, chirurgien itinérant, intervenant habituel et régulier de la Clinique vétérinaire Vet'Chambly. En cas d'impossibilité, ou à la demande du propriétaire, la chirurgie est référée dans les meilleurs délais à une autre structure avec laquelle nous travaillons régulièrement.

- Analyses

Les analyses sanguines de routine sont effectuées sur place dans notre laboratoire équipé des analyseurs d'hématologie et de biochimie suivants : Idexx ProCyte, Idexx Catalyst-one, Idexx Snap Reader, Idexx In-View.

Les analyses d'urine sont réalisées par les analyseurs Idexx SediVue et VetLab UA , et la densité est systématiquement lue au réfractomètre.

Certaines analyses plus spécialisées sont adressées à des laboratoires d'analyses vétérinaires de référence : VETODIAG, LBVT, NEXTMUNNE, LDHVET-ONIRIS, ANTAGENE, ANTECH, IDEXX, BIOGENIX, VETAGROSUP. (Liste non exhaustive)

La clinique vétérinaire est également équipée d'un microscope pour la lecture de frottis sanguins, de culot urinaire, d'écouvillons auriculaires, de calques cutanés, de cytoponctions à l'aiguille fine de masses, ou de frottis des épanchements.

- Radiographies

Générateur GER CANIX 200 dont la surveillance est assurée par la SOCOTEC.

Développement numérique par un Capteur Plan ARIA - SIV. Les clichés radiographiques peuvent vous être imprimés ou adressés par mail sur simple demande.

Le Docteur Nicolas DIRN est la personne compétente en radioprotection (PCR) et se maintient à jour des formations conformément à la réglementation.

- **Echographies**

Les échographies sont réalisées sur un ESAOTE MyLab Six équipé des sondes et des logiciels pour l'échographie abdominale et cardiaque.

- **Mesure de Pression Artérielle**

Mesure de la pression artérielle par méthode non invasive de type pléthysmographique avec le PetMAP Graphic II, doté de différents brassards.

- **Anesthésie générale, Tranquillisation**

Les anesthésies générales et les tranquillisations sont réalisées selon les protocoles établis par nos soins, choisis en fonction de la nature de l'intervention, de l'âge et de la race de l'animal.

Un document informatif sur l'anesthésie est remis au propriétaire et un consentement éclairé est rempli et signé pour chaque anesthésie ou tranquillisation.

Nous disposons de 4 postes d'anesthésie générale gazeuse, équipés chacun d'une cuve à Isoflurane et d'un concentrateur d'oxygène. Ces matériels font l'objet d'une maintenance et d'un entretien réguliers.

L'anesthésie générale est monitorée par un monitoring complet (VET-SPEC PM100) qui mesure et relève tout au long de l'anesthésie :

- La capnographie (méthode mainstream) : courbes de CO2 en temps réel avec fréquence respiratoire.
- L'oxymétrie de pouls : capteur SPO2 lingual ou fixé sur les coussinets.
- L'ECG et la température corporelle : une sonde oesophagienne adaptée à la taille de l'animal enregistre la fréquence cardiaque (courbes ECG en temps réel) et relève la température centrale de l'animal anesthésié.
- La pression artérielle : mesure pléthysmographique à l'aide de brassards de différentes tailles.

L'animal est monitoré et surveillé jusqu'au réveil complet avant de rejoindre sa cage sur tapis chauffant ou couveuse si besoin.

La Clinique Vétérinaire Vet'Chambly dispose en outre de cinq tapis chauffant, cinq pompes à perfusion, un réchauffeur de perfusion, un détecteur d'apnée RESPIVET, une couveuse pédiatrique particulièrement utile pour les nouveaux-nés ou les NAC.

Surveillance des animaux hospitalisés

Tout animal hospitalisé fait l'objet d'une surveillance toute particulière et régulière.

La journée, une ASV est chargée de surveiller les animaux hospitalisés et notamment de veiller au bon fonctionnement des pompes à perfusion, et de l'évolution de l'état général de l'animal. Elle signale au vétérinaire tout changement de l'état clinique de l'animal. Les cages sont nettoyées et les litières sont changées au moins 2 fois par jour. Lorsque l'état le leur permet, les animaux sont sortis 2 fois par jour. Pour la sécurité du personnel soignant, les griffes sont époinçonnées pour tout animal hospitalisé.

La nuit et le WE, un vétérinaire prend le relai et adapte la fréquence de ses passages en fonction de chaque cas.

Permanence et continuité des soins

En dehors des heures d'ouverture de la clinique, les appels téléphoniques sont pris en charge par la société VETOADOM, où une auxiliaire spécialisée vétérinaire répond à chaque demande et peut prodiguer des conseils. En fonction de la gravité du cas, l'ASV transfère l'appel à un vétérinaire régulateur qui peut soit proposer une visite à domicile par un vétérinaire de chez VETOADOM, soit orienter l'animal vers la Clinique Vétérinaire EVOLIA à L'ISLE-ADAM ou bien la Maison des urgences à TAVERNY, en fonction des cas et des disponibilités. Un contrat de continuité de soins, déposé au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires a été signé avec ces deux structures.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du Client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie et tout acte chirurgical comportent un risque potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou par écrit sous forme d'un contrat de soins pour toute chirurgie.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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.

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 qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur ce 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.

Comportement et incivilités

La relation entre un client, son animal et le vétérinaire repose sur la confiance. Pour que l'animal bénéficie des meilleurs soins, le client doit donner au vétérinaire des informations honnêtes.

- **Le client doit être respectueux de l'équipe soignante.**

Toute agression verbale ou physique donnera lieu immédiatement à une plainte auprès de la gendarmerie, et une déclaration auprès des instances ordinales et professionnelles dédiées. Le client recevra un courrier RAR matérialisant une rupture du contrat de soins et ne sera plus accepté à la clinique vétérinaire. Il en sera de même pour tout propos à caractère diffamatoire ou mensonger publié sur réseau social public.

- **Le client doit respecter l'heure du RDV et veille à apporter le carnet de santé de son animal ainsi que tous les documents nécessaires à une consultation de qualité.**
- **Il prévient en cas d'empêchement de façon à permettre à d'autres personnes de bénéficier de ce créneau horaire ainsi libéré.**

Tout RDV non décommandé pourra entraîner la réclamation d'une indemnisation voire le refus de donner un nouveau RDV en cas de récurrence.

- **Le client attend son tour avec calme, le vétérinaire étant amené à gérer des urgences prioritaires.**

- **Le client respecte les prescriptions de son vétérinaire.**
Le client ne peut imposer des prescriptions à son vétérinaire.

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.

Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers à la clinique, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animale, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et peuvent être demandés à l'accueil de la clinique.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés. Une facture détaillée sera délivrée conformément à la législation. Elle peut également être adressée par mail.

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 à régler à la fin de chaque consultation ou lorsque l'animal est rendu à son propriétaire.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation pour des soins de longue durée.

Des pénalités de retard pourront être appliquées, selon le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture, en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement. Une reconnaissance de dettes datée et signée est demandée pour chaque prestation non réglée.

Les médicaments, même non entamés, ne peuvent être remboursés ou repris.

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 ANIMA CARE l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Un devis sera établi si le client le demande.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Société ANIMA CARE - Crématorium animalier
Rue de la Grande Prée

60880 LE MEUX
0344202525
lemeux@anima-care.fr

Litiges

En cas de différend à caractère déontologique, le client peut s'adresser au
Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires des Hauts de France
29 rue de la Calypso - Espace Neptune
62110 HENIN-BEAUMONT
03 21 28 59 40

RCP

Notre responsabilité civile professionnelle (RCP) a été souscrite auprès de la compagnie
d'assurance suivante :
La Médicale de France
30 avenue d'Allemagne
80090 AMIENS

Loi « Informatique et libertés », 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 DIRN Nicolas et DIRN-DURAND Florence.

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.

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 un médiateur.