

# ***- Règlement Intérieur -***

## **CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC ZAC LES MASSELETES 34490 THEZAN-LES-BEZIERS**

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables en salle d'attente de la clinique et à l'accueil de la clinique.

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

## **APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT** **DE SOINS ET ESPECES 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 Thézan-lès-Béziers

ZAC les Masselettes

34490 THEZAN-LES-BEZIERS

04 67 35 84 63

[veterinairethezan@laposte.net](mailto:veterinairethezan@laposte.net)

Facebook : Clinique vétérinaire Thézan-lès-Béziers

Instagram : veterinaire.vetodoc.thezanlesbeziers

La clinique vétérinaire VETODOC Cazouls assure les soins des :

- Chiens
- Chats
- NAC

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

La clinique vétérinaire VETODOC Thézan-lès-Béziers est ouverte du lundi au vendredi, de 8H30 à 12H et de 14H30 à 19H; le samedi, de 8H30 à 12H et de 14H30 à 18H.

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

Un service de garde assure la prise en charge des urgences en dehors des heures d'ouverture.

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 ont lieu sur rendez-vous sur appel téléphonique ou présentation au

comptoir ou sur internet via [www.captainvet.com](http://www.captainvet.com)

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

## ESPECES TRAITEES

### 1. Espèces couramment traitées :

- Chiens
- Chats
- Lapins

### 2. Espèces occasionnellement traitées :

- Autres rongeurs
- Oiseaux
- Tortues
- Reptiles

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 AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

### ***PERSONNEL VETERINAIRE :***

Docteur **Sophie PLAUZOLLES**, vétérinaire, gérante, diplômée de l'ENV de Toulouse en 2014 (N° ordinal : 27516).

Docteur **Chloé TESTANIERE**, vétérinaire, diplômée de l'ENV de Toulouse en 2016 (N° ordinal : 28764).

Docteur **Séverine TEJERO**, vétérinaire, diplômée de l'université CEU Cardenal Herrera à Valence en 2020 (N° ordinal : 36697).

Docteur **Pauline REGNIER**, vétérinaire, diplômée de la faculté de médecine vétérinaire de Liège (N° ordinal : 37039).

Docteur **Erwan CHOTARD**, vétérinaire, diplômé de l'ENV de Toulouse en 2014 (N° ordinal: 27452)

## ***PERSONNEL AUXILIAIRE VETERINAIRE :***

**Océane GALINIER**, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA de Blanquefort en 2019.

**Marie SAHUGUET**, en formation au GIPSA d'Aix en Provence, session 2020/2022.

**Pauline ANGELOTTI**, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA d'Aix en Provence en 2018.

**Laura LIGUORI**, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA d'Aix en Provence en 2019.

**Léa ECKSTEIN**, en formation au GIPSA d'Aix en Provence, session 2021/2023.

## **PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE LA CLINIQUE VETERINAIRE VETODOC THEZAN-LES-BEZIERS**

La clinique vétérinaire VETODOC Thézan-lès-Béziers propose des soins en médecine traditionnelle et en médecine complémentaire.

### **POUR LES CHIENS/CHATS ET NAC :**

- Consultation de médecine générale:
  - Reproduction
  - Orthopédie
  - Ophtalmologie
  - Nutrition
  - Dermatologie
  - Dentisterie
  - Neurologie
  - Comportement
  
- Consultation de médecine préventive
  
- Consultation de médecine complémentaire
  - Acupuncture
  - Ostéopathie
  - Phytothérapie
  
- Chirurgie de convenance (Castration, stérilisation)
  
- Chirurgie des tissus mous

- 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 Thézan-lès-Béziers élabore des protocoles d'anesthésie dite équilibrée (usage de plusieurs molécules simultanément), aussi bien fixes que volatiles.
- Radiologie : VET-TECH 200HF
- Echographie abdominale et ophtalmologique : PHILIPS HD7 XE
- Analyses sanguines :
  - Biochimie : IDEXX CATALYST ONE.
  - Numération formule sanguine : MS4
  - Progestérone : TOSOH AIA 360 (externalisé)
  - Hormones : IDEXX SNAPshot Dx (externalisé)
  - Temps de coagulation : qLABS (externalisé)
- 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 THEZAN-LES-BEZIERS**

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 Thézan-lès-Béziers 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 Thézan-lès-Béziers (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 séparé) : 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.

Les week-ends et jours fériés les animaux hospitalisés à la clinique vétérinaire à Thézan seront transférés à la clinique vétérinaire VETODOC Maraussan jusqu'au lundi matin avant de revenir à Thézan s'ils n'ont pas été sortis d'hospitalisation durant le week-end.

### **PRISE EN CHARGE DES ANIMAUX CONTAGIEUX**

Si le motif de consultation laisse suspecter un animal contagieux celui-ci est placé directement en salle de consultation sans attendre dans la salle d'attente.

Le vétérinaire qui va recevoir l'animal s'habille avec une surblouse, des sur-chaussures, une charlotte et des gants.

Les examens complémentaires (bilan sanguin, snap etc...) sont réalisés dans la salle de consultation et l'animal ainsi que le propriétaire attendent les résultats dans cette salle.

Si la contagion est confirmée et que l'animal nécessite une hospitalisation il est alors aussitôt placé dans le chenil contagieux.

La salle de consultation est désinfectée au DHN ( Peroxyde d'hydrogène CAS n°7722-84-1 (7,3 %), acide acétique CAS n°64-19-7 (2,0 %), acide peracétique CAS n°79-21-0 (0,2 %) . Le temps de pose est de minimum 10 minutes. Cette salle n'est plus utilisée pour le reste de la journée (tout au moins pour l'espèce concernée).

Les soins aux animaux contagieux sont réalisés en dernier, une fois que les soins des autres animaux hospitalisés sont terminés. Le vétérinaire et l'ASV s'équipent à l'entrée du chenil (charlotte, sur-blouse, gants, sur-chaussures).

Le personnel soignant rentre ensuite dans le chenil contagieux à proprement parlé où les soins de l'animal hospitalisé sont réalisés. Le personnel soignant apporte avec lui tous les médicaments nécessaires. Le chenil est suffisamment équipé pour qu'aucun matériel ne rentre ou ne sorte de ce local. Le matériel utilisé, les cages et les surfaces sont nettoyés puis désinfectés au DHN qui est laissé poser 10 minutes.

Le personnel soignant retire les équipements de protection une fois les soins terminés avant de sortir du chenil contagieux.

Les visites sont interdites pour les animaux contagieux.

## **PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS**

Pour les animaux de compagnie et les NAC :

La clinique vétérinaire VETODOC assure elle même les gardes.

En dehors des horaires d'ouverture, le numéro de téléphone du vétérinaire d'astreinte est délivré sur le répondeur de la clinique. La permanence et la continuité de soins est assurée par l'un des vétérinaires de la clinique VETODOC, 365 jours par an, jours et nuits, à la clinique vétérinaire VETODOC Maraussan situé au 2456 Avenue de Béziers 34370 Maraussan.

Le numéro à contacter est le 06.10.46.86.84.

## **RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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.

## **DECES 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 de la société d'incinération :

*ESTHIMA*

*Actiparc Le Grézan Rue Nicolas Appert*

*30000 Nîmes*

*04 11 94 02 19*

Le client pourra choisir entre

- Une incinération collective de son animal (avec d'autres animaux), sans possibilité de récupération des cendres.

- Une incinération 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 d'incinération et prise de RDV avec elle, le propriétaire pourra assister à l'incinération de son animal.

Les frais d'incinération sont à régler directement au vétérinaire, qui payera la société d'incinération.

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 d'incinération individuelle.

### **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.

## **MODALITES DE REGLEMENTS**

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
- Chèque

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 Thézan-lès-Béziers 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](http://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 Thézan-lès-Béziers 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 du Docteur Vétérinaire Sophie Plauzolles, gérante de la clinique vétérinaire VETODOC Thézan-lès-Béziers .

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.