



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT (CGF) DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

« CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE SAINT-MARTIN »

Les présentes conditions sont disponibles dans notre établissement, où elles peuvent être imprimées sur simple demande. Elles peuvent également être téléchargées sur notre site internet www.chvsm.com

Dernière mise à jour : 1/06/2018

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé **Centre Hospitalier Vétérinaire** conformément à l'arrêté du 25 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires. Cela correspond à un cahier des charges précis tant sur l'équipement (scanner, échographie, célioscopie, soins intensifs, analyseurs sanguins, soins intensifs) que sur l'équipe médicale (spécialistes dans différents domaines, accueil des urgences et suivi des patients hospitalisés 24/24 et 7j/7 par un(e) vétérinaire diplômé(e) et un(e) ASV qui sont sur place).

Le Centre Hospitalier Vétérinaire est situé au 275, Route Impériale 74370 SAINT-MARTIN-BELLEVUE. Il prend en charge les Chiens, Chats et Nouveaux Animaux de Compagnie (Furet, Lapin, Rongeurs, Oiseaux, Reptiles). Les espèces venimeuses ne sont pas prises en charge au sein du CHV Saint-Martin. Pour contacter l'accueil du CHVSM, appelez le 04.50.600.900 (ou +33 450 600 900 depuis l'étranger) ou envoyez un mail à info@chvsm.com

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

Le Centre Hospitalier Vétérinaire est ouvert de 8h à 19h30 du lundi au vendredi et de 8h à 12h30 le samedi. En dehors de ces horaires, un(e) vétérinaire diplômé(e) et un(e) ASV sont sur place et assure le suivi des patients hospitalisés. Ils reçoivent également les urgences concernant les chiens, chats et NAC, de préférence après appel téléphonique.

En dehors des situations d'urgence, les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les consultations à domicile ne sont pas effectuées par l'équipe médicale du CHVSM.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire

Unité Chirurgie

Dr BERNARD Fabrice, Docteur vétérinaire, DESV chirurgie et Dipl. ECVS
Dr BERNARDÉ Antoine, Docteur vétérinaire, DESV chirurgie et Dipl. ECVS
Dr DELAUNE Tiaré, Docteur vétérinaire, Rés. ECVS
Dr HEITZ Laura, Docteur vétérinaire

Unité Comportement

Dr MARLOIS Nathalie, Docteur vétérinaire, DIE de vétérinaire comportementaliste

Unité Dermatologie

Dr VIDEMONT-DREVON Emilie, Docteur vétérinaire, Dipl. ECVD

Unité Imagerie

Dr GAY Aline, Docteur vétérinaire

Unité Médecine

Dr BARROT Anne-Charlotte, Docteur vétérinaire, Dipl. ACVIM - Internal Medicine, Dipl. ECVIM - Internal Medicine

Dr BLESCH Maïlys, Docteur vétérinaire
Dr CHAMEL Gabriel, Docteur vétérinaire, Dipl. ECVIM - Oncology
Dr COLLARD Marie, Docteur vétérinaire
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire
Dr JOUET Anaïs, Docteur vétérinaire
Dr SLIVKOVA Katarina, Docteur vétérinaire
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire

Unité NAC

Dr LINSART Adeline, Docteur vétérinaire
Dr TISSIER Marion, Docteur vétérinaire
Dr FUCHS Clémentine, Docteur vétérinaire

Unité Ophtalmologie

Dr DULAURENT Thomas, Docteur vétérinaire, DESV Ophtalmologie
Dr ISARD Pierre-François, Docteur vétérinaire, DESV Ophtalmologie

Unité Urgences

Dr DURAND Chloé, Docteur vétérinaire
Dr MAURETTE Lauren, Docteur vétérinaire
Dr OLENDER Magdalena, Docteur vétérinaire
Dr ROZO Mathilde, Docteur vétérinaire
Dr SCHEFFEN Marine, Docteur vétérinaire
Dr VOUILLON Tanguy, Docteur vétérinaire

Personnel Auxiliaire de Santé Vétérinaire

ACHIN Nadège, ASV
ALVES Delphine, ASV
BERNARD Christine, ASV
BOITCHENKOFF Guillaume, ASV
BOLE Solenn, ASV
CANGIANO Fanny, ASV
CHAMOSSET Lydie, ASV
CHOSSON Marie, ASV
ESMENJAUD Justine, ASV
EVAÏN Bérengère, ASV
FIGARO Andréa, ASV en formation
FOSSARD Lucie, ASV
FRAPPORTI Anaëlle, ASV
ISARD Laure, ASV
JAYEN Emilie, ASV
MARTINS Jérémy, ASV en formation
MONNIER Stéphanie, ASV
ONDREJKA Murielle, ASV
PALACIOS Cécile, ASV
PAWLOWSKI Elodie, ASV
PECCI Séverine, ASV
STEUN Laure, ASV
TRUBERT Virginie, ASV
URBANIAK Alexia, ASV

Ainsi que le personnel de remplacement éventuel dont la liste est disponible dans nos locaux.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DU CENTRE HOSPITALIER VETERINAIRE SAINT-MARTIN

- Consultations généralistes et spécialisées en comportement, médecine interne, chirurgie, ophtalmologie et dermatologie.
- Chirurgie des tissus mous, chirurgie osseuse et articulaire, neuro-chirurgie, chirurgie thoracique, célioscopie,

- Chirurgie oculaire, chirurgie endoculaire, chirurgie de la cataracte, du glaucome, du décollement de rétine. Chirurgie des annexes (paupières, membrane nictitante). Chirurgie orbitaire. Transposition du conduit parotidien.
- Analyses de laboratoire : hématologie, biochimie, endocrinologie, coagulation, dépistage de maladies infectieuses, analyse d'urines, liquides d'épanchement et liquide céphalo-rachidien, cytologie
- Anesthésie générale gazeuse isoflurane, intubation, monitoring anesthésique (saturation, capnographie, ECG et/ou détecteur d'apnée).
- Endoscopie digestive (voie haute et basse), respiratoire, urinaire. Cloacoscopie, rhinoscopie, vidéo-otoscopie.
- Ponction de moelle osseuse, ponction du liquide céphalorachidien, ponction des épanchements (péricardiques, abdominaux, thoraciques, articulaires).
- Mise en place de cathéter suspubien, cathéter intraveineux, drain thoracique...
- Soins intensifs : transfusion, réanimation cardio-vasculaire, ventilateur pour respiration assistée, aspiration continue de drains, monitoring, mesure de pression artérielle
- Imagerie médicale : scanner, échographie (abdominale, articulaire, cardiaque, oculaire), radiographie, OCT.
- Délivrance de médicaments sur ordonnance, conformément à la législation en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène et d'aliments diététiques pour chiens, chats et NAC.
- Vente d'aliments physiologiques uniquement chez les NAC, sur commande pour les chiens et chats.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont pris en charge par une équipe de vétérinaires et ASV dédiés à leurs soins et surveillance nuit et jour. Les locaux d'hospitalisation incluent un espace dédié par espèces (pièce dédiée aux chats, pièce dédiée aux NAC, pièce dédiée aux chiens, pièce dédiée aux patients contagieux). Les visites aux animaux hospitalisés ne sont possibles que sous réserve de l'acceptation par l'équipe médicale, celle-ci s'effectuant sur rendez-vous aux heures ouvrables et n'excédant pas 20 minutes. L'équipe médicale s'efforce de vous contacter en début d'après-midi au plus tard afin de vous informer de l'état de santé de votre animal. Merci de ne pas appeler l'accueil, nous vous tiendrons informés rapidement en cas d'urgence.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DES SOINS

Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin assure la permanence et la continuité des soins de tous ses patients, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à son équipe de vétérinaire urgentiste et ASV.

ESPECES TRAITÉES

Le Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin prend en charge les Chiens, Chats et Nouveaux Animaux de Compagnie (Furet, Lapin, rongeurs, Oiseaux, Reptiles, Amphibiens, Poissons). Les espèces venimeuses ne sont pas prises en charge au sein du CHV Saint-Martin.

Les équidés et autres gros animaux ne peuvent être pris en charge au Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin. Vous pouvez consulter le site www.pagevet.fr pour identifier le vétérinaire le plus proche de chez vous.

ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure au sein des locaux, ainsi que sur le parking du CHV Saint-Martin.

Les chats doivent être amenés au CHV Saint-Martin dans une boîte de transport correctement fermée et de taille adaptée.

Les NAC doivent être transportés dans des boîtes de transport ou cages de taille adaptée.

Les chiens et chats à faciès aplatis, dits brachycéphales, sont très sensibles à la chaleur. Pour tous les petits Mammifères (furets, lapins, rongeurs) et les oiseaux, les températures extrêmes de l'été et l'hiver peuvent être dangereuses. Maintenez une température constante dans l'habitacle de la voiture et limiter les courants d'air. Préchauffez la voiture avant le trajet et placez une petite bouillotte contre la cage de transport en hiver. En été, pour

diminuer la température de l'habitacle de la voiture, utiliser la climatisation, pains de glaces, serviettes humides, vaporisation d'eau.

Les Reptiles sont transportés dans un environnement chaud correspondant à la température habituelle du milieu de vie. Les tortues aquatiques sont transportées à sec. Les poissons et amphibiens sont transportés dans l'eau. De l'eau de l'aquarium ou aquaterrarium est amenée à part dans un petit bocal en vue d'analyses.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

Les chiens visés par la législation des chiens dangereux ou ayant fait l'objet d'une visite chien mordeur doivent être présentés muselés et tenus en laisse par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

A défaut de connaître le détenteur de l'animal, et en dehors de la nécessité de soulager la souffrance animale, le CHV Saint-Martin orientera les tierces personnes vers la mairie de la commune sur laquelle l'animal a été trouvé, qui reste seule responsable de la gestion des animaux en divagation.

Le CHV Saint-Martin ne peut assurer un rôle de fourrière. Cela met en danger ses patients. En effet, un animal errant, même en apparente bonne santé, peut être vecteur de maladies dangereuses pour nos patients hospitalisés.

CONTRAT DE SOINS

Un devis est réalisé avant toute procédure. La signature du contrat de soins et le versement d'un acompte sont indispensables avant la réalisation d'actes non urgents sur nos patients. Le prix de l'intervention et de l'hospitalisation constitue une évaluation approximative. Des impondérables justifiés par l'état de santé de l'animal peuvent le diminuer ou l'augmenter. Le paiement doit être réalisé à la sortie du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin. Celui-ci pourra s'opposer à la sortie du patient, tant que l'intégralité des factures ne sera pas réglée.

Le propriétaire est informé clairement de la nature du traitement envisagé, des alternatives à ce traitement et des risques et complications reconnus d'un tel traitement. Aucune garantie ne peut être donnée quant au résultat du traitement. Tout acte médical ou chirurgical, même conduit dans des conditions de compétence et de sécurité conformes aux données acquises de la science, comporte un risque de complications pouvant entraîner le décès du patient.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Le propriétaire est informé clairement de la nature du traitement envisagé, des alternatives à ce traitement et des risques et complications reconnus d'un tel traitement. Aucune garantie ne peut être donnée quant au résultat du traitement. Tout acte médical ou chirurgical, même conduit dans des conditions de compétence et de sécurité conformes aux données acquises de la science, comporte un risque de complications pouvant entraîner le décès du patient.

Parmi les risques de complications pouvant survenir immédiatement ou plusieurs semaines après la chirurgie, et sans que la liste suivante ne soit exhaustive, les plus courants sont :

Complications liées à l'hospitalisation : aux soins préopératoires, aux soins postopératoires, contagion, affections nosocomiales.

Complications liées à l'anesthésie : mortalité, arrêt cardio-respiratoire, insuffisance rénale... Ces risques sont majorés lors de chirurgie d'urgence, pour les animaux lourds, âgés ou très jeunes ainsi que les femelles gestantes.

Complications liées à la chirurgie : hémorragie, infection, douleur, problèmes neurologiques, dommages iatrogéniques.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès, le devenir du corps de votre animal est discuté avec le vétérinaire. Le CHV Saint-Martin travaille avec la société Incinériss située 255 rue Charles de Gaulle 01500 GAILLARD. Les animaux peuvent être incinérés individuellement à la demande du propriétaire. Il est également possible d'assister à la crémation sur rendez-vous (tarifs disponibles sur demande).

Si vous souhaitez reprendre le corps de votre animal afin de l'enterrer à votre domicile ou dans un cimetière animalier, la demande doit être effectuée rapidement et le corps doit être repris dans les premières 24h suivant le décès. Il ne nous est pas possible de conserver le corps au-delà de ce délai. Une crémation collective sera systématiquement réalisée aux frais des propriétaires si le CHV Saint-Martin n'est pas tenu informé.

Votre animal ne peut être enterré dans votre jardin ou un terrain vous appartenant, que s'il n'excède pas 40kg. Le terrain doit permettre d'enterrer le corps à plus de 35 mètres des habitations et points d'eau (puits, sources, ouvrages de captages ou d'adduction des eaux d'alimentation). Le corps peut être placé dans un linge en coton ou une boîte en bois ou en carton et disposé à au moins 1 mètre de profondeur. Il ne faut pas utiliser de matières plastiques. Il est couvert de chaux vive puis de terre.

Plusieurs cimetières animaliers sont recensés en région Rhône-Alpes :

- Cimetière pour Animaux de Bessenay. Place du Marché. 69690 BESSEY ; 04.74.70.80.09
- Cimanima. ZI Ouest. 01100 VEYZIAT ; 06.28.18.15.25
- CAPAC. Lieu-dit Charlieu. 42390 VILLARS ; 04.77.74.95.08

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente. Le montant à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés, une facture détaillée est émise conformément à la législation.

Un devis est réalisé avant toute procédure. La signature du contrat de soins et le versement d'un acompte sont indispensables avant la réalisation d'actes non urgents sur nos patients. Le prix de l'intervention et de l'hospitalisation constitue une évaluation approximative. Des impondérables justifiés par l'état de santé de l'animal peuvent le diminuer ou l'augmenter. Le paiement doit être réalisé à la sortie du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin, y compris en cas de décès du patient. Celui-ci pourra s'opposer à la sortie du patient, tant que l'intégralité des factures ne sera pas réglée.

Le propriétaire s'informe régulièrement, notamment en cas d'hospitalisation prolongée, de l'état de son animal et du montant des honoraires qui pourront lui être demandés, soit sous forme de provision, soit lors de la sortie du patient. A défaut, il est considéré comme ayant donné son accord pour la suite des soins et pour les frais et honoraires correspondants.

MODALITES DE REGLEMENT

Les factures devront être réglées sur présentation, au comptant et soldées au départ du patient ou décès du patient.

Les règlements sont possibles par chèque, espèces (euros) et carte bancaire. Certaines factures peuvent être réglées par virement, après versement initial d'un acompte au Centre Hospitalier Vétérinaire et accord de notre comptable.

Nous acceptons les cartes bancaires suivantes : Carte Bleue, Visa, Maestro, Mastercard, American Express, Carte avance santé animal, soit toutes cartes sur lesquelles figure la marque « CB » et/ou agréée par le GIE « CB »

Un paiement en plusieurs fois est également possible à l'aide de notre terminal bancaire. Pour cela, veuillez informer nos équipes en amont de la procédure afin que le dossier puisse être constitué (remise d'une pièce d'identité, d'un RIB et d'une carte bancaire).

LITIGES

En cas de litiges, le CHV Saint-Martin dépend du Conseil Régional de l'Ordre de la région Rhône-Alpes. Les locaux sont situés 110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 LYON. Le CRO Rhône Alpes peut également être contacté par téléphone 04.72.57.16.65 ou mail à cro.aura@veterinaire.fr

RCP

Les assurances Allianz/Vigny-Depierre situées 1 rue René Blanc, 74100 ANNEMASSE sont en charge de notre contrat d'assurance en responsabilité civile professionnelle.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 et à la réglementation RGPD du 25 mai 2018, le propriétaire de l'animal présenté au CHV dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Drs Barrot, Bernard, Bernardé, Dulaurent, Isard et Linsart exerçant au sein du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin. Pour rectifier des données, contacter info@chvsm.com. Pour supprimer vos données personnelles, contacter direction@chvsm.com

Les données concernant le propriétaire et son animal sont conservées durant 20 ans. Cette durée est adossée sur la nécessité de conserver un dossier médical facilement accessible en cas d'urgence durant toute la vie du patient. Chez les Perroquets et Tortues qui peuvent vivre bien au-delà de 20 ans, cela signifie que le dossier médical est supprimé de notre base de données après une durée de 20 ans où les services du Centre Hospitalier Vétérinaire Saint-Martin n'auront pas été consultés.

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.