



AGORAVET

CENTRE DE RÉFÉRÉ VÉTÉRINAIRE

Conditions générales de fonctionnement



Clinique vétérinaire AGORAVET 18 place de l'abattoir
– Centre de référe médico-chirurgical –
67200 Strasbourg

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente, elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : www.agoravet.fr ou sur simple demande à : contact@agoravet.fr

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins :

Notre établissement de soins est classé Clinique Vétérinaire, et possède les modules Consultation, Imagerie, Hospitalisation/Soins Intensifs, Chirurgie, service de garde conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 paru le 25 Mars 2015 relatif à l'appellation des domiciles professionnels d'exercice vétérinaires.

2. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public :

Le centre de référent médico-chirurgical vétérinaire AGORAVET – est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00. Le samedi de 8h à 15 h
Les consultations ont lieu sur rendez vous toute la journée. Les clients et leurs animaux sont adressés à la clinique vétérinaire AGORAVET sur recommandation de leur vétérinaire. Le rendez-vous n'est validé selon l'une de des modalités suivantes :

- réception d'une demande de prise en charge (feuille de liaison) fournie par le centre de référent médico-chirurgical vétérinaire AGORAVET aux vétérinaires référents
- Réception d'un courrier ou courriel émanant du vétérinaire référent et spécifiant l'historique médical et ses attentes concernant la prise en charge
- Un échange téléphonique avec le vétérinaire référent précisant la nature de la prise en charge souhaitée
- Une demande de prise en charge réalisée en ligne sur le site dédié aux vétérinaires référents sur www.agoravet.fr

La permanence des soins est assurée auprès des vétérinaires référents par la mise en place d'astreintes téléphoniques.

3. Personnel affecté aux soins des animaux :

Vétérinaires titulaires :

Thierry AZOULAY, spécialiste en ophtalmologie vétérinaire, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon (ENVL) et de la Faculté de Médecine de Lyon, ancien assistant du Service de Médecine de l'ENVL, CES d'Ophtalmologie vétérinaire, CEAV de Médecine Interne des Animaux de Compagnie. DIU de Chirurgie vitréo-rétinienne, DESV d'Ophtalmologie vétérinaire, DIU d'OCT. N° Ordinal : 9617

Xavier FERREIRA, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon (ENVL) et de la Faculté de Médecine de Lyon, Ancien Interne de L'ENVL, ancien assistant de chirurgie de l'ENVL, CES de traumatologie ostéo-articulaire et orthopédie animales, N° Ordinal : 17401

Olivier GUILLAUME, Dr Vétérinaire, Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Lyon (ENVL) et de la Faculté de Médecine de Lyon. CEAV de Médecine Interne des Animaux de Compagnie. N° Ordinal 15836

Amélie VAN DE WIEL, Dr Vétérinaire, diplômée de Vet Agro Sup et de la faculté de médecine de Lyon. N° Ordinal : 31919

Claire SILVAIN, Dr Vétérinaire diplômée de l'université lièges, N° Ordinal : 25194
udrey HRANITZKY, Dr Vétérinaire, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire – Université de Liège . N° Ordinal : 34678

Séverine HAFNER, Dr Vétérinaire, diplômée de Diplômée de l'Université CEU Cardenal Herrera, Valence Espagne, N° Ordinal :



Roxane LEBEL, Dr **Vétérinaire**, diplômée de l'Université CEU Cardenal Herrera, Valence Espagne, n° Ordinal : 38190

Tess GAUTHIER, Diplômée de la Justus-Liebig-Universität, Giessen. N° Ordinal 37545

Alejandro PASTOR RODRIGUEZ, Dr Vétérinaire, diplômé de l'Université de Murcia, Espagne. N° Ordinal : 38759

Elodie PASQUIER, Dr vétérinaire, diplômée de l'Ecole Vétérinaire de Lyon (ENVL)

Lucia BENDITO BUHLES, Dr vétérinaire, diplômes de l'université de Complutense de Madrid, Espagne. N° Ordinal : 39809

Auxiliaires Vétérinaires :

Valérie VELTZ, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire échelon V

Davina FANTINI, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV

Margot ADAM, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV

Mégane EBERLING, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV

Virgine JEHL, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV

Lucas LO PINTO, Auxiliaire Spécialisé Vétérinaire, échelon IV
Melissa VOGEL, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV
Elise LIPP, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon V
Chritine ABT, AAuxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon III
Monica OTOLORA LOPEZ, Auxiliaire Qualifiée Vétérinaire, échelon IV
Marine TACAILLE-YBANEZ, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon V
Solène FOUILLAND, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV
Léa NORMAND, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon IV
Audrey MISEREY ROVEA, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, échelon V
Lynn ADLER, Auxiliaire Qualifiée Vétérinaire, échelon IV
Flaviana BENETAS, Auxiliaire Qualifiée Vétérinaire, échelon IV

4. Autres Personnels :

Aide comptabilité :

Pascale AZOULAY

Responsable RH :

Catherine WEBER

Assistante de direction

Edwige BEAUCOLIN, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire , échelon IV

5. Prestations effectuées au sein de la Clinique Vétérinaire des Halles – référé -:

CHIRURGIE :

Chirurgie orthopédique, Chirurgie traumatologique, Neurochirurgie, Chirurgie cardio-thoracique, Chirurgie mini invasive, Chirurgie oncologique, Chirurgie vidéo assistée (arthroscopie, laparoscopie, thoracoscopie), chirurgie abdominale, Chirurgie reconstructrice



MEDECINE INTERNE :

- Cardiologie (consultation, échocardiographie, électrocardiogramme, radiographies), Pneumologie et maladies respiratoires (fibroscopie respiratoire et interventionnelle, scanner thoracique, LBA),
- Gastroentérologie (consultation, endoscopie digestive, endoscopie interventionnelle, échographie abdominale),
- Uro-néphrologie (consultation, échographie de l'appareil urinaire, uro-scanners, endoscopie des voies urinaires, endoscopie interventionnelle, mise en place de SUB pour des déviations urétérales
- Hématologie, transfusions (concentré globulaire et plasma), groupage sanguin, gestion de donneurs de sang bénévoles,
- Maladies infectieuses et immunitaires, maladies de l'appareil génital (consultation, vaginoscopies, échographies),
- Endocrinologie (consultation, examens sanguis et urinaires).
-

OPHTALMOLOGIE SPÉCIALISÉE :

consultations spécialisées, examens ophtalmologiques : échographie de l'œil, Ultra-biomicroscopie (UBM), tomographie à cohérence optique, électro-rétinographie (ERG), pupillométrie Chromatique (PLR), dépistage de tares oculaires, chirurgie de la cornée, chirurgie de la cataracte, cryochirurgie, chirurgie au laser, cross-linking, iontophorèse, chirurgie du segment postérieur, traitement du décollement de rétine, traitement des luxations du cristallin.

DERMATOLOGIE :

Examens cutanés (raclages, calques, scotch tests, cytologie) – Tests allergologiques cutanés – Examen endoscopique des oreilles (vidéo otoscopie, diagnostique et interventionnelle), prise en charge précoce de l'atopie, photobiomodulation par laser, photothérapie dynamique par laser, laser chirurgical, immunothérapie rapide ou ultra-rush

HOSPITALISATION ET PRISE EN CHARGE DES SOINS INTENSIFS :

L'hospitalisation se déroule dans neuf espaces distincts : chenil chiens, chatterie, zone d'hospitalisation des NAC comprenant des pièces pour les petits mammifères, les oiseaux et les reptiles distinctes, un chenil/chatterie réservé aux maladies contagieuses, salle d'hospitalisation de animaux en chimiothérapie et deux salles de réveil/soins intensifs séparées pour les chats et les chiens. Toutes les salles d'hospitalisation sont dûment ventilées, climatisées et chauffées, si besoin des moyens de réchauffement supplémentaires sont prévus (tapis chauffants, bouillottes, couveuse), notamment pour la réanimation des animaux en hypothermie. Si nécessaire, les administrations de fluides ou de médicaments seront réalisées via des pompes à perfusion et/ou des pousses seringues.

La chatterie est équipée de cages spécifiques répondant aux critères de bien être de cette espèce en hospitalisation.

Les salles d'hospitalisation NAC sont équipées de cages chauffées et éclairées individuellement. Les animaux nécessitant des soins intensifs sont dans une pièce sous surveillance des vétérinaires et des assistants. Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation et de monitoring sont mis en œuvre (cage à oxygène, couveuse chauffée, masque ou lunettes nasales ou sonde nasale, moniteur cardiaque, détecteurs d'apnée)



ONCOLOGIE :

Consultation – Cytologie de masses à visée diagnostique – biopsies, réalisation de bilans d'extension – Traitements par chimiothérapie (en accord avec la législation en vigueur sur la manipulation des médicaments cancéreux en médecine vétérinaire), mise en place de chambres d'implantation, traitement par électrochimiothérapie.

CHIRURGIE ET MÉDECINE DES NAC :

Lapins, rongeurs, furets, oiseaux, reptiles, espèces inhabituelles – Consultation – Examens complémentaires – Hospitalisation dans des locaux séparés – Chirurgie

IMAGERIE MEDICALE :

Radiographie numérique par capteur plan – radioscopie

Echographie : appareil Philips HD15 (sondes cardiaques, biconvexe, HF, linéaire),
UBM, OCT
Scanner : appareil GE CT 540, 32 barrettes.
IRM GE Explorer 1,5 Tesla.

ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VETERINAIRE :

Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, cytologie, analyses d'urine, examens microscopiques, recherche de maladies infectieuses.
Certaines analyses sont externalisées

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

Le Dr FERRERIA Xavier est membre du Réseau CAP DOULEUR, dédié à la prise en charge de toutes formes de douleurs animales. Une consultation 'douleur' est proposée

La prise en charge de la douleur est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal. De nombreuses techniques de gestion de la douleur sont utilisées à la clinique des Halles – référé- : laser thérapeutique, blocs nerveux, CRI, patch ...

ANESTHÉSIES :

Un auxiliaire vétérinaire est systématiquement présent et dédiée à la surveillance de l'anesthésie.

Un bilan sanguin pré-anesthésique pourra être réalisé après accord du propriétaire lors de l'admission de l'animal.

La clinique est équipée de 5 postes d'anesthésie gazeuse mobiles 4 fonctionnant avec de l'isoflurane, 1 de Sévoflurane. 2 d'entre eux sont munis de système de respiration assistée. 5 autres postes d'anesthésie fixes sont également présents : 4 fonctionnant avec de l'isoflurane, 1 avec du sévoflurane

Les anesthésies de NAC sont systématiquement pratiquées sous forme gazeuse. Lorsque cela est possible (taille des animaux) une intubation endotrachéale et une assistance respiratoire est mise en place

Les animaux anesthésiés sont placés sous monitoring : Capnographie, oxymétrie de pouls, électrocardiographie, mesure de la température centrale, mesure de la pression artérielle, fréquence respiratoire.

PHARMACIE VETERINAIRE :

Délivrance au chevet du malade. – Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire.



Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments. .

NUTRITION :

La clinique a à disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les NAC : – Aliments diététiques. – Aliments physiologiques. – Aliments de réhydratation et de convalescence. Ces aliments sont utilisés dans le cadre des soins des animaux hospitalisés. Les propriétaires sont autorisés à amener les aliments habituels pour l'animal hospitalisé en absence de contre-indication médicale.

6. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS :

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance. Nous n'assurons pas une présence permanente auprès des animaux 24h/24. Nous sommes toutefois au chevet de l'animal aussi souvent que son état l'exige. Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles avec l'accord du vétérinaire responsable et selon l'état de l'animal. Ces visites ont lieu uniquement pendant les horaires d'ouverture de la clinique et sur rendez-vous.

7. PERMANENCE DES SOINS :

La Clinique Vétérinaire garantit une permanence des soins, 7j/7, 365j/an pour les animaux hospitalisés dans ses locaux par un vétérinaire diplômé.

8. CONTINUITE DE SOINS :

La clinique garantit une continuité des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an dans le cadre de son activité référée. Les Urgences sont assurées, 7j/7, 365j/an par la mise en place d'astreintes auprès des vétérinaires référents.

9. ESPECES PRISES EN CHARGE :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie.

Faune sauvage : petits mammifères, reptiles et oiseaux de la faune sauvage en collaboration avec le centre de soins de la LPO

Animaux de Zoo : le centre de référé médico-chirurgical vétérinaire AGORAVET – travaille en collaboration avec des zoo de la région pour des soins spécifiques sur certains de leurs animaux et peut être amenée à traiter : félins, primates en plus des espèces citées précédemment.

L'Etablissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente.

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

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



l'une ou de l'autre des parties. Le comportement agressif d'un patient présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. L'examen du patient 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.

11. CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES :

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. Un contrat de soins « type » est disponible en Annexe I

12. DECES DE L'ANIMAL :

En cas de décès du patient, nous pouvons, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société INCINERIS, 5 chemin de Boussières, BP25, 59157 Beauvois en Cambressis la crémation du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

13. ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION 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.

14. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS :

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Etablissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance

animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

15. 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 auprès des auxiliaires d'accueil. 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.

Les soins des animaux hospitalisés peuvent évoluer selon leur état. Une estimation des soins est réalisée à leur admission. Cette estimation peut être révisée selon la nécessité de réalisation d'exams ou de modification de traitement. Les propriétaires ou personnes responsables de l'animal font l'objet d'un appel quotidien pour transmettre les nouvelles de leur animal et prendre connaissance de son état, des exams ou traitements prévus et des modifications des dépenses éventuelles lors de l'hospitalisation.

16. MODALITES DE REGLEMENT :

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. – Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales, exams d'imagerie médicale ou actes spécialisés). – Un paiement en plusieurs fois est disponible selon conditions. Il est proposé par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. Le cas échéant le propriétaire devra se munir d'une pièce d'identité du même nom

que la CB. – De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le gérant et le client. – Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 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.

17. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE :

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

18. LITIGES :

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au CRO Grand Est, 13 Rue Jean Moulin, 54510 Tomblaine, France

19. 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 de l'Etablissement de soins vétérinaire. 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. 20. Adresses utiles :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 13 Rue Jean Moulin, 54510 Tomblaine, France. Tel : 03 83 18 87 00.

Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34, Rue Bréguet, 75011 PARIS. Tel : 01 53 36 16 00

Assureur RCP : Votre Agence MAAF Assurances – 65A Route des Romains – Résidence ' Le Forum ' 67200 Strasbourg. 03 88 10 54 66

ANNEXE 1 :