

Conditions générales de fonctionnement de SELARL FLORENCE PICHUEQUE, les gouzils 37330 Brèches

Les présentes conditions sont archivées dans mon véhicule et peuvent être lues sur place. Elles peuvent vous être envoyées par mail ou remises sous format papier à la demande.

Tout acte effectué sur un animal au domicile de son propriétaire ou sur son lieu de détention est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1) Appellation de l'établissement de soins

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires, le Dr Florence Pichuèque, vétérinaire exerçant au sein de *SELARL Florence Pichuèque* (Art R242-57) est habilitée à exercer la médecine et la chirurgie des équidés au domicile du client ou sur le lieu de détention de son équidé.

Le Dr Florence Pichuèque est joignable par téléphone au 07 86 52 27 74 ou par e-mail: veto.florence.pichueque@gmail.com

2) Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La SELARL Florence Pichuèque est ouverte en exercice exclusif sur rendez-vous au domicile des propriétaires d'équidés du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, et le samedi de 9h00 à 12h00.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, la Dr Pichuèque se réserve la possibilité de refuser tout client qui :

- Se rend coupable d'incivilité, insultes, menaces, cris, diffamation à l'écrit ou à l'oral.
- Manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté.
- Est en défaut de paiement.
- Ne vient pas à deux rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler.
- Formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire.
- Ne tient pas son animal dans les conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données par le vétérinaire.

3) Zones d'intervention :

- Sur rendez-vous : dans un rayon de 50 minutes autour de Brèches.
- Urgences : uniquement pour les clients réguliers (dernière consultation datant de moins d'un an). Le délai d'intervention est variable (1 à 6 heures) selon les disponibilités du Docteur Vétérinaire Florence Pichuèque. En cas d'urgence vitale pour laquelle la vétérinaire ne pourrait pas intervenir dans l'heure, le cheval devra être chargé et emmené à la clinique vétérinaire du Grand Renaud ou le propriétaire/détenteur de l'animal devra faire appel à un autre vétérinaire pouvant se rendre disponible.

- Urgences pour des clients non réguliers (clientèle extérieure ne trouvant pas de vétérinaire disponible ou bien client ayant une dernière consultation datant de plus d'un an avec le docteur Florence Pichuèque) : il conviendra d'envisager une hospitalisation à la clinique vétérinaire du Grand Renaud.

4) Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Florence Pichuèque, associée, numéro d'ordre 24628, vétérinaire diplômée de l'université libre de Liège-Belgique- en 2009, titulaire du diplôme inter-écoles d'ostéopathie vétérinaire.

5) Prestations effectuées par les vétérinaires de la société

- Consultations de médecine interne et préventive
- Chirurgies de base pour des sutures, retrait de masse, castration
- Consultations d'orthopédie et de visites d'achat
- Consultations de médecine manuelle vétérinaire (ostéopathie)
- Imagerie :
 - Radiographies : *Générateur portable Porta 380HF et capteur plan Agfa DR 10e*
 - Echographies : *Echographe portable Sonosite M-Turbo*

Les examens d'imagerie sont systématiquement archivés sur un serveur d'imagerie dédié. Une copie des examens peut être envoyée par email sur simple demande.

- Analyses de laboratoire effectuées à l'extérieur avec l'accord du client :
 - analyses dans les laboratoires vétérinaires principaux : Labéo, Laboniris, Vétodiag.
 - Chez le Dr Berthelot Anne à Château-La-Vallière.
- Anesthésies générales selon des protocoles incluant les molécules suivantes en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal : détomidine, romifidine, xylazine, butorphanol, diazepam, kétamine, GGE
- Délivrance de médicaments (conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur).
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques.

6) Permanence et continuité de soins

Conformément au Code de Déontologie Vétérinaire, le Dr Florence Pichuèque assure la continuité de soins des patients de sa clientèle dans la limite des disponibilités. Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence.

En cas d'absence (congé, formations, imprévus familiaux) ou de non-réponse rapide (consultation en cours, dysfonctionnement du réseau téléphonique) ou d'impossibilité au Dr Pichuèque de se déplacer (imprévus familiaux ,consultations planifiées sur une tournée, secteur éloigné du site de l'urgence), il convient au propriétaire ou détenteur de l'animal de le charger et de l'emmener à la clinique équine du Grand renaud 72650 Saint Saturnin. Une convention de permanence et de continuité de soins a été établie avec cet établissement. Le

propriétaire ou détenteur de l'animal peut également contacter l'un des nombreux confrères du secteur par ses propres moyens.

7) Espèces traitées

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans mon établissement sont les équidés (chevaux, poneys, ânes).

En médecine manuelle vétérinaire, les équidés ainsi que les chiens et les chats sont traités habituellement.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins médicaux aux chiens, chats, NACs et animaux de rente. En cas d'urgence sur ces espèces vous pouvez vous adresser à (liste non exhaustive) :

- Clinique vétérinaire du Pennant Bleu – 8 allée des Noyers – 37370 Neuvy Le Roi - 02 47 48 32 70
- Clinique Vétérinaire de Neuillé-Pont-Pierre-Sevetys – Les nongrenières 37360 Neuillé-Pont-Pierre – 02 47 24 32 11
- Clinique Vétérinaire de la Nouvetière – La nouvetière 37360 Sonzay 02 47 24 54 54
- Clinique vétérinaire du Dr Anne Berthelot- 1bis avenue du Général de Gaulle- 37330 Château-La-Vallière 02 47 24 13 42
- Clinique Vétérinaire du Lude – 88 Av.de la libération 72800 Le Lude 02 43 94 91 31
- Clinique vétérinaire Saint Pierre des Corps- 44 Av.Jacques Duclos, 37700 Saint-Pierre-Des-Corps 02 47 44 69 50

8) Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comportent un risque thérapeutique potentiel dont nous informerons 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 du patient, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement des équidés nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ces derniers 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. L'examen du cheval 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'examens sous contention énoncées ci-dessus.

Tout geste technique réalisé lors de l'examen de l'animal a pour objectif d'établir un diagnostic précis. Certains accidents peuvent survenir lors de leur réalisation. Le cheval est une espèce fragile présentant beaucoup de réactions adverses non voulues aux traitements entrepris. Risques particuliers liés à certaines techniques employées :

- Vaccin : réaction au point d'injection, abcès, fièvre passagère, choc anaphylactique, mort.
- Vermifuge : diarrhée, gonflement lèvres, coliques, rarissime choc endotoxinique pouvant entraîner la mort.
- Palpation transrectale : lacération, perforation du rectum, mort à la suite d'une péritonite.
- Sondage naso-gastrique : hémorragie, fausse déglutition, pneumonie, nécrose des cornets nasaux, chute, mort.
- Paracentèse abdominale ou trocardage : ponction digestive, abcès, péritonite, mort.
- Injection intraveineuse : phlébite, infection, hématome, cellulite, œdème local, cornage, injection intra carotidienne, chute, troubles neurologiques, mort.
- Cathéter intraveineux : phlébite, infection, hématome, perte du manchon plastique dans le cheval, souffle cardiaque, mort.
- Tout soin peut entraîner des réactions de défense (chute, traumatisme, fracture, hématome, troubles neurologiques, mort.).
- Tranquillisation : chute, syncope, phlébite, hématome, œdème local, urticaire, allergie, choc anaphylactique, coliques, endotoxémie ou entérotoxémie, dyspnée, mort.
- Anesthésie générale : fracture, arrêt cardio-respiratoire (sondage orotrachéal réalisé uniquement sur les anesthésies longues (sup à 1h) non pratiquées par le Dr Pichuèque), paralysie passagère ou irréversible, myosite légère à sévère, traumatisme lors du relevé, œdème du larynx, troubles neurologiques, complications digestives. Le risque moyen de mortalité lié à une anesthésie générale chez le cheval est évalué à 1% toutes hypothèses confondues. Il est majoré dans certaines conditions telles que chirurgie d'urgence, cheval de race lourde, cheval âgé, poulain nouveau-né. Certains chevaux présentent une hypersensibilité individuelle à certains médicaments ou association de médication non prédictible avant leur administration à l'origine de catastrophe liée à leur environnement, à leur génétique, à leur état corporel ou bien à l'affection évoluant ce jour, ce qui rend difficile la prévention de ces risques.
- Anti-inflammatoire : ulcères, diarrhée légère à sévère, abcès au site d'injection, phlébite, cornage, peut retarder une indication chirurgicale de coliques (perte de chance de survie), choc anaphylactique, urticaire, entérotoxémie ou endotoxémie, fourbure, insuffisance rénale, fièvre, mort.
- Aspiration trachéal/lavage broncho-alvéolaire : abcès, fièvre, infection au site d'injection, hémorragie, traumatisme, chute, épistaxis, toux, mort.
- Anesthésie diagnostique : chute, traumatisme, fracture, abcès, infection, lymphangite, diffusion plus large de l'anesthésie locale rendant le diagnostic erroné.
- Infiltration : arthrite septique, mort.
- Antibiotiques : diarrhée parfois mortelle, choc endotoxinique, chute, collapsus, syncope, entérotoxémie, allergie, urticaire, hyperthermie, choc anaphylactique, vascularite, mort.
- Coliques : pronostic vital toujours engagé, phlébite, fourbure, insuffisance rénale, choc. Le relargage dans l'organisme de toxines contenues dans un intestin fragilisé par un épisode de coliques peut être à l'origine de complications sévères non prévisibles difficilement gérables telles que choc endotoxinique, entérotoxémie, coagulation intravasculaire disséminée, fourbure, troubles neurologiques, déshydratation, troubles cardiaques ou bien d'effets non voulus des laxatifs, mort. Les coliques sont la première cause de mortalité chez le cheval.
- Echographie/Radiographie : absence de mise en évidence de lésion expliquant la boiterie et nécessitant le recours à des moyens plus spécialisés (centre de référence

type CIRALE) soit plus sophistiqués (IRM, Scanner, scintigraphie). Un poil long peut empêcher de fournir une image de qualité diagnostic.

- Examen orthopédique : le cheval peut glisser ou déraiper, réagir violemment au cours d'un test, ce qui peut entraîner des plaies superficielles ou plus profondes, une entorse ou même une fracture.
- Boiterie : toute boiterie engage le pronostic sportif et nécessite des examens et un traitement appropriés. A nous, ensemble, d'évaluer leur pertinence (évaluation du rapport risque-bénéfice).
- Dopage et délai d'élimination des substances actives : l'absence de données officielles concernant les délais à respecter après tout traitement ne nous permet pas de vous informer de façon fiable. Les temps d'élimination approximatifs fournis ne sont en aucun cas des garanties scientifiques mais sont simplement le fruit de notre expérience et des données communément acquises à un instant précis. Notre responsabilité ne pourrait en aucun cas être engagée en cas de contrôle positif consécutif à l'un des traitements effectués par nos soins. En cas de doute sur les délais d'élimination de certaines molécules, nous conseillons la réalisation d'analyse de dépistage quelques jours avant la participation prévue à des épreuves officielles auprès du service de biologie de la fédération nationale des courses hippiques au 01 42 68 87 83 ou 82. Précautions à prendre avant que le cheval ne coure à nouveau afin de pallier les incertitudes d'élimination des médicaments utilisés et relativiser les délais de détection publiés : mangeoires proscrites, litière changée très régulièrement, échange de box interdit, port de gants pour l'application d'un traitement local, lavage minutieux des protections, guêtres, masque de nébulisation, van, camion, box après traitement,

Toutes prestations de quelque nature qu'elles soient, fournies par le vétérinaire, ne sont pas génératrices d'obligation de résultats mais seulement d'obligation de moyen.

Le recours à des médicaments hors AMM (autorisation de mise sur le marché) est possible si l'on respecte les règles en vigueur de la cascade thérapeutique.

Certaines maladies telles que les infections, les coliques, les boiteries, peuvent ne pas répondre aux traitements entrepris et nécessiter l'hospitalisation du cheval en clinique liée à une mauvaise évolution clinique sans faute commise de la part du docteur vétérinaire.

Nous sommes parfois amenés à répondre à vos questions par téléphone. Il va de soi qu'aucun conseil téléphonique ne vaut prescription. Notre responsabilité ne peut être engagée sans consultation médicale.

9) 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 propriétaire les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

10) Décès de l'animal

L'enlèvement et l'équarrissage sont obligatoires. Ils peuvent être effectués par la Société ATEMAX, ou la société SECANIM. Les démarches sont détaillées sur :

<https://www.ifce.fr/ifce/sire-demarches/fin-de-vie/mort/>

Un enlèvement et une incinération individuelle peut-être demandés et effectués par la Société HORSIA, Vimoutiers.

Les frais d'enlèvement et d'incinération sont à la charge du propriétaire.

11) Pharmacie Vétérinaire

Les produits vendus et les médicaments sur prescription ne peuvent être ni repris ni échangés.

12) Admission des animaux errants

Les animaux errants ne sont pas pris en charge par la vétérinaire. Ils sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur laquelle ils sont trouvés. La mairie de cette commune doit être contactée.

Les animaux sauvages relèvent du centre de soins de la faune sauvage.

13) Conditions tarifaires

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur demande par email (lors de l'établissement d'un devis) ou par téléphone.

La médecine et la chirurgie vétérinaire sont par définition soumises aux aléas et des imprévus peuvent surgir. D'une façon générale, pour tout surcote, le vétérinaire s'engage à joindre le propriétaire ou le détenteur de l'animal avant d'engager des frais supplémentaires. S'il ne parvient pas à joindre le propriétaire ou le détenteur dans un délai compatible avec la situation, le vétérinaire décidera seul au mieux des soins urgents à mettre en place.

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 pourra être remis au client, ou explicité dans un contrat de soins. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

14) Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation par tous les moyens acceptés : CB, chèques ou espèces. Une facture mensuelle peut être mise en place pour les professionnels sur demande.

En aucun cas, la non-transmission des données de l'examen (compte-rendu, radiographies, échographies, résultats d'analyses sanguines) ne peut être un motif valable de refus de paiement par le client. La transmission des données de l'examen suivra le règlement des honoraires.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment avant une intervention sous anesthésie générale ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions de compléments alimentaires non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments, même non entamés, ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard pourront être appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

Toute facture non réglée dans le délai d'un mois donne lieu à l'application d'intérêts de retard au taux de trois fois le taux d'intérêt légal et à une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros.

Le vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Pour les chevaux assurés, les soins sont à régler quelque soit le niveau de prise en charge. Les documents nécessaires aux remboursement des soins sont à fournir au moment de la consultation. Le Docteur Florence Pichuèque ne fournit pas de certificat ou d'ordonnance à postériori. Le Docteur Florence Pichuèque n'est pas responsable du non-remboursement des soins par la compagnie d'assurance.

15) Litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Centre-Val-De-Loire:

23/25 avenue de la libération

45000 Orléans

02 38 86 11 26

16) RCP

SELARL Florence Pichuèque a souscrit une assurance Responsabilité Professionnelle auprès du Cabinet HAGOPIAN-DARBIER

ABEILLE ASSURANCES

1067 Route de l'aérodrome – BP 31577

84310 Avignon

Tel: 04 90 86 54 68

17) 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 du Dr Florence Pichuèque.

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.