

## Chère cliente, cher client,

nous vous souhaitons la bienvenue au Centre hospitalier universitaire vétérinaire d'Alfort et vous remercions de nous avoir choisis pour les soins de votre animal de compagnie.

Le ChuvA est un établissement de soins pour votre compagnon (chien, chat ou NAC), il est parallèlement investi d'une mission d'enseignement auprès des futurs vétérinaires, élèves de l'EnvA.

Dans le cadre de cette mission, les délais d'attente pour les consultations peuvent parfois être allongés. La direction du ChuvA vous remercie par avance de votre compréhension.

### Informations générales

#### Pour prendre un rendez-vous:



Au **01 43 96 73 73**, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 sans interruption  
(De préférence aux heures creuses de 13h à 15h)



À l'accueil, du lundi au vendredi de 8h00 à 17h30

#### Le jour du rendez-vous:



#### Prendre un ticket à la borne



Se rendre dans la salle d'attente située à votre gauche.

Dès que votre numéro s'affiche à l'écran, vous serez reçu au guichet indiqué pour établir ou récupérer le dossier de votre animal.

Pour une consultation spécialisée, se renseigner auprès de l'accueil.



#### Présenter les documents suivants:

- Une pièce d'identité
- Le carnet de santé de l'animal (s'il en possède un)
- La carte d'identification de l'animal (s'il est tatoué ou identifié électroniquement)

L'agent d'accueil vous remettra, si nécessaire, le dossier de votre animal  
**et vous dirigera vers le lieu de rendez-vous.**

#### Après la consultation:



Si des médicaments ont été prescrits, rendez-vous à la pharmacie située à gauche de la caisse pour que l'on vous prépare votre ordonnance.

Puis remettre le dossier de votre animal à l'agent de caisse qui vous indiquera le montant total de votre facture (actes, pharmacie ...)

Les médicaments vous seront remis après paiement de la facture. (Ils apparaîtront sur la facture sous la forme «Pharmacie centrale»)

#### Le paiement:



Le paiement s'effectue le jour même de la consultation ou au moment de la sortie de l'animal. La facture peut être réglée par chèque, en espèces ou par carte bancaire.

Si vous possédez une assurance santé, veuillez présenter votre imprimé au clinicien à la fin de la consultation afin de remplir la partie médicale. La partie comptable sera remplie après votre paiement en caisse.

Si vous êtes en désaccord avec le montant de votre facture, nous vous demandons de prendre contact avec les cliniciens qui ont vu votre animal. Le personnel de la caisse n'est pas habilité à modifier le montant des factures.

## Consignes pratiques

### Pour les interventions chirurgicales:

Les admissions de jour se font le matin à 7h30.  
Votre animal ne doit plus avoir mangé depuis la veille au soir après 20h00 et aucune boisson ne doit lui être donnée après minuit.



### Avant l'intervention :

- Vous déposez, à la caisse, un acompte correspondant à 50% de l'estimation des coûts. Cet acompte sera encaissé et déduit du montant des frais réels.  
- Le solde de la facture sera à régler à la sortie de l'animal.

### Pour les consultations:



Une équipe d'étudiants vient vous chercher dans la salle d'attente et vous prend en charge avec votre animal pour un 1<sup>er</sup> examen. Vous serez ensuite transféré vers une autre salle pour être vu par le docteur vétérinaire, responsable de la consultation.

### Durant l'hospitalisation:



Les visites des propriétaires à leurs animaux sont autorisées du lundi au vendredi de 14h00 à 16h00 et le samedi de 9h30 à 12h00. Durée maximale : 1h. Pour les animaux en soins intensifs, la visite est limitée à 15 minutes.

## IMPORTANT

**Si un autre rendez-vous doit être fixé:**  
(examen complémentaire, intervention chirurgicale, ou autre consultation)

Vous pourrez le faire auprès de l'équipe de consultation ou à l'accueil lors de votre départ.  
(Une carte de rendez-vous vous sera alors remise)

**Si vous devez annuler le rendez-vous:**

Vous devez impérativement nous le signaler par email sur [web-chuva@vet-alfort.fr](mailto:web-chuva@vet-alfort.fr)

## Il peut vous être accordé une réduction des frais

Pour en bénéficier, vous devez remplir ces 3 conditions :

- être allocataire du RSA,
- être non imposable sur le revenu,
- votre animal doit obligatoirement être identifié à votre nom (tatouage ou puce électronique).

**Cette réduction exclut les frais de pharmacie, d'analyses et d'identification électronique de l'animal.**

Un dossier de demande de réduction vous sera remis par les agents de la caisse.

Il devra être dûment rempli, accompagné des pièces justificatives et **déposé à la caisse pour validation auprès de la Direction de l'hôpital dans les 15 jours suivant la date de consultation.**

Dans tous les cas, vous aurez à régler 50% des frais. En cas de refus de votre demande de réduction (*dossier non conforme*), la somme restante vous sera demandée ultérieurement.

**Nous vous souhaitons un agréable séjour dans notre Etablissement.**

Un livre est à votre disposition à la caisse pour nous transmettre vos appréciations.

La direction du ChuvA.

Il est précisé que le ChuvA n'est soumis à aucune obligation de service public et n'est pas placé sous la juridiction de l'ordre des vétérinaires.