

CHARTRE DES CAS RÉFÉRÉS ONCOVET

(A l'attention des vétérinaires référents)

1. Nous sommes un **centre de référé exclusif**, et n'acceptons pas de consultation de premier avis sans l'accord du vétérinaire référent (sauf urgence),
2. Nous prendrons le premier contact avec votre client dans un délai **d'un jour ouvrable** après que vous nous aurez notifié le cas référé, via le formulaire de référé disponible sur le site www.oncovet.fr)
3. Pour les cas urgents, et pendant les heures d'ouverture, nous nous engageons à vous répondre immédiatement ou au plus tard dans un délai **d'une heure** – nous ferons notre possible pour que ce soit fait par le vétérinaire concerné, mais il pourra s'agir parfois d'un membre de notre équipe administrative.
4. Nous donnerons à votre client toutes les informations nécessaires concernant le cas référé, notamment relatives aux coûts, **au plus tard le jour de consultation**. Pour cela nous avons impérativement besoin de toutes les informations médicales relatives au cas, et un résumé de la raison pour laquelle le cas nous est référé avant que l'animal ne soit examiné.
5. Si nous recommandons un traitement différent de celui prévu lorsque le cas nous a été référé, cette démarche sera effectuée avec tact et professionnalisme, et comportera une discussion avec vous afin de déterminer si cela est possible ou approprié.
6. Nous contacterons le client **après la procédure** ou l'intervention chirurgicale par téléphone ou SMS afin de lui faire part de l'évolution.
7. Lors de la sortie d'hospitalisation, tous les conseils écrits remis au client vous seront transmis par courrier électronique, et incluront les informations concernant la sortie d'hospitalisation, le traitement médicamenteux, le prochain rendez-vous, les résultats d'examens complémentaires (imagerie, analyses biologiques etc...)
8. Un compte rendu complet de nos interventions vous sera expédié dans un **délai de quatre jours ouvrables** (par courrier postal ou électronique).