

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

**Clinique vétérinaire des Gâtines
2, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny
91600 SAVIGNY-SUR-ORGE**

Clinique vétérinaire répondant aux exigences de l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges correspondant.

Contact

- tél : 01.69.44.49.08
- mail : clinique.savigny.gatines@gmail.com

ESPÈCES TRAITÉES

Nous soignons les animaux domestiques et animaux de compagnie des espèces suivantes :

- chien et chat
- furet
- lapin et cochon d'Inde
- rat, souris, hamster, gerbille
- perruche, perroquet, pigeon, poule et autres oiseaux
- cochons
- tortue et lézard

Nous ne traitons pas les espèces sauvages et réferrons ces cas vers les établissements suivants :

- Centre d'accueil de la faune sauvage à Maisons Alfort – 7, avenue du Général de Gaulle, contact@faune-alfort.org
- Société protectrice des oiseaux des villes, 68 rue Gabriel Péri 92320 Châtillon, 0142532722
- Sanctuaire des hérissons, 0612898707

HORAIRES D'OUVERTURE

- **Les consultations** ont lieu :
 - tous les jours sur rendez-vous
 - de 9 heures à 19 heures
 - du lundi au vendredi
 - jusqu'à 18 heures 30 le samedi.
- **Les hospitalisations** ont lieu :
 - à 9 heures le matin de l'intervention programmée :
 - Soit le rendez-vous est pris en consultation avec le vétérinaire.
 - Soit le rendez-vous est pris par téléphone, pour les opérations définies mais restant à planifier, pour les animaux qui ont déjà été vus en consultation et dont le bilan anesthésique a été réalisé.

Attention à bien respecter la diète préalable !

- **Les Urgences** sont assurées :
 - 24 heures sur 24
 - après appel téléphonique au 01.69.44.49.08 :
 - en effet, **par mesure de sécurité, la porte d'entrée reste fermée à clef**, la nuit et les jours fériés,
 - et l'accès se fait après confirmation téléphonique.

Elles correspondent aux consultations faites :

- après 20 heures les jours de la semaine
- le dimanche et les jours fériés
- toute l'année !

PRESTATIONS

Médecine et chirurgie des animaux de compagnies :

- **consultation**
- **prescription médicale**
- **consultation spécialisée** en cardiologie, ophtalmologie, dermatologie et comportement
- **consultation en service d'urgence**
- **hospitalisation**
- **anesthésie et chirurgie**
- **analyses sanguines** et cytologies . Certaines analyses étant envoyées à des laboratoires spécialisés :

- IDEXX (84 rue Charles Michels bâtiment A – 93200 Saint Denis - 0173431333)

- CERBAVET (ZAC du moulin de Massy – 10 rue du Saule Trapu – 91300 MASSY - 0181300008 et 3 rue Jeanne Garnerin – 91320 WISSOUS),

- ANTAGENE (6 allée du levant CS 60001 69890 LA TOUR DE SALVAGNY - 0437499003),

- Laboratoire de référence de l'Union européenne pour la rage et la sérologie rage (Domaine de Pixérécourt CS 40009 54220 MALZEVILLE - 03 83 29 89 50).

- **imagerie médicale** – radiographie, échographie, fibroscopie
- **prophylaxie médicale** – vaccination, traitement préventif des maladies parasitaires
- **conseil et vente** en alimentation et en produits d'hygiène
- **évaluation comportementale** des animaux de catégorie visés par la loi sur les chiens dits dangereux ...qui sont les bienvenus ici et seront traités sans différence!
- **suivi sanitaire** selon protocole défini par la direction départementale de la protection des populations
- **délivrance de médicaments** conformément à la législation en vigueur
- **visite à domicile**
- **euthanasie** dans le sens d'un accompagnement à la mort .

MODALITÉS DE FONCTIONNEMENT

Personnel affecté aux soins :

- **Docteurs vétérinaires**, diplômés de l'Ecole vétérinaire de Maisons Alfort ou titulaire d'un diplôme équivalent reconnu par l'Ordre des vétérinaires et inscrits auprès de ce dernier.
(Conseil Régional d'Ile de France – 34 rue Bréguet 75014 Paris)
 - **Auxiliaires de santé vétérinaire**, diplômés dans des écoles spécialisées ou formés en interne.
- Nous privilégions l'expérience, la passion, la patience, la bienveillance naturelle pour tous nos collaborateurs.
- **Stagiaires**, personnel en formation ou en observation, qui peuvent intervenir sous forme d'aide aux tâches que l'équipe mène.

En salle d'attente, afin d'éviter tout accident, les chats et les chiens doivent être maintenus en cage ou tenus en laisse sous le contrôle de leur maître.

Hospitalisations :

- Les chiens et les chats sont hospitalisés dans deux pièces complètement séparées afin de respecter le calme et éviter le stress que leur promiscuité pourrait engendrer.
- Chaque animal dispose d'une cage séparée avec fenêtre pour être exposé à la lumière naturelle, climatisée.
- les animaux contagieux sont isolés dans des cages spécifiques, dans un local particulier, appelé "Lazaret".
- Les rongeurs, lagomorphes et oiseaux sont soit hospitalisés avec les chats, soit dans le laboratoire.
- les chiens disposent d'une aire de détente extérieure isolée, dans laquelle ils peuvent aller faire leurs besoins, profiter d'un peu d'exercice et de l'air frais.

Visites aux hospitalisés :

- la clinique dispose d'un salon de visite dédié
- dès que cela est possible et positif pour votre animal, vous pourrez demander à venir le voir pendant son hospitalisation : un vrai moment de soutien réciproque !
- Parfois aussi, le fait de venir le voir le rendra heureux le temps de votre présence mais ensuite le rendra agité parce qu'il ne comprendra pas que vous repartiez sans lui, ce qui pourrait compromettre sa convalescence.

Animaux errants :

Il nous est impossible, et la réglementation sanitaire l'interdit, de garder les animaux errants : ils sont sous la responsabilité des mairies de la commune où ils ont été trouvés.

Ceux-ci doivent donc être confiés aux services techniques municipaux, qui ont **obligation** d'assurer la sécurité (sanitaire ou fonctionnelle) sur leur territoire.

Leur accueil dans nos cages ne respecterait pas la tranquillité des animaux hospitalisés et nous n'avons pas les moyens structurels de les isoler.

Une personne privée peut par contre, à titre individuel, décider de nous faire soigner un animal qu'elle a recueilli, sous sa responsabilité.

SECRET PROFESSIONNEL ET RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

La Clinique dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes, médicaments vétérinaires et autres produits.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à votre demande uniquement à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors de l'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du code Rural et de la pêche maritime.

Les informations qui vous seront demandées font l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier. Vous disposez d'un d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès d'un membre de l'équipe.

Les données seront utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical (vaccin notamment).

TARIFS

Les honoraires pour une consultation de base sont de 36€ TTC
et de 96€ en service d'urgence.

Certains prix sont codifiés et forfaitaires. Voici deux exemples opposés:

- une identification par puce électronique (70 euros)

- une stérilisation de chatte (les 147 euros , comprennent l'anesthésie, la chirurgie, l'hospitalisation, le pansement, le traitement antibiotique mais pas le traitement antalgique qui n'est pas systématiquement nécessaire, la visite de contrôle 4 jours après l'opération, et la visite de retrait des fils).

D'autres sont obligatoirement individualisés : une liste exhaustive est impossible à établir, tellement les prestations sont variables, adaptées et obligatoirement individualisées : les doses d'anesthésie, la posologie des médicaments, le nombre de consultations nécessaires...par exemple.

Pour autant, vous pouvez (vous devez?) **demander un devis** à tout moment, soit à l'accueil, soit lors de la consultation lorsque l'on vous propose un soin, un acte.

Il est parfois difficile de vous fournir une tarification certaine : un **devis** reste une tarification précise **par actes**, alors qu'au final le processus de soin nécessitera peut être telle ou telle prestation supplémentaire fonction de complication ou d'événements imprévus à la base, qui ne figureront pas sur le devis.

Sur le principe des soins, nous mettons tout en place pour sauver votre animal - selon la formule : « faites tout ce qu'il faut Docteur! » - dans le respect et dans l'objectif de son bien être, de sa stabilisation et de sa guérison, selon son cas.

Pour autant, ces soins peuvent coûter cher et nous devons définir ensemble vos attentes, en fonction de vos impératifs financiers.

La médecine vétérinaire doit savoir s'accommoder de contingences financières et le seul bon sens nous amènera à vous proposer la meilleure solution pour lui, pour vous.

N'hésitez pas, au contraire, à évoquer cette partie du contrat de soin

Modalités de règlement :

Les honoraires sont payables en fin de consultation ou d'hospitalisation , sous forme d'un règlement en carte bancaire ou espèces.

En cas de difficultés financières, un paiement en plusieurs échéances **mensuelles** pourra vous être proposé : il se fera sous forme de plusieurs chèques qui seront mis en banque aux dates que nous aurons convenues ensemble, ou bien échangés contre des paiements en carte bleue ou espèces, également mensuels.

Un acompte peut également être demandé pour les hospitalisations ou soins de longue durée ou pour certains actes chirurgicaux.

DIFFÉRENDS/LITIGES

Conseil régional de l'ordre des vétérinaires IDF-DOM

18 Cour Debille
75011 Paris
cro.idf@ordre.veterinaire.fr

Accès au code de déontologie :

Site internet veterinaire.fr

Médiateur de la consommation :

Conformément à l'article L152-1 du code de la consommation, en cas de litiges de la consommation, vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse suivante :
Médiateur de la consommation de la profession vétérinaire
Conseil national de l'ordre des vétérinaires
34, rue Breguet 75011 Paris

Les informations relatives à ce recours sont disponibles sur le site veterinaire.fr dans l'onglet fiches pratiques grand public "le médiateur de la consommation".

Responsabilité civile professionnelle :

La Médicale de France
3 Rue St Vincent de Paul, 75010 Paris