

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT.

Les présentes conditions sont consultables sur demande à l'accueil en format papier ou sur le site internet.

Les actes effectués au sein de notre établissement de soins vétérinaires sont soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Clinique vétérinaire Gagarine

4 bis rue Youri Gagarine

52000 Chaumont

03 25 01 03 03

scp.pericard-lapeyre@wanadoo.fr

HORAIRE D'OUVERTURE ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique est ouverte au public les lundi, mardi, mercredi, jeudi et vendredi de 8 heures à 18 heures 30, le samedi de 8 heures à 12 heures.

Les consultations et chirurgies ont lieu uniquement sur rendez vous.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

- Dr Benedicte BERNARD, n°35816, diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège.

- Dr Denis LAPEYRE, n°13626, diplômé de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort, CES d'hématologie et de biochimie, CES d'ophtalmologie.

- Dr Philippe PERICARD, n°10478, diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes, CES de dermatologie, CES d'orthopédie.

- Dr Anne Genevieve VINCENT, n°14622, diplômée de l'Ecole Vétérinaire d'Alfort.

Personnel non vétérinaire:

- Mme Marianne FERRARI, ASV echelon III
- Mme Aurelia OUDOT, ASV echelon V
- Mme Melanie SARAZIN, ASV echelon III

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS.

- **Consultation** de médecine générale.
- Consultation spécialisée en dermatologie et ophtalmologie.
- **Chirurgie** de convenance.
- Chirurgie des tissus mous.
- Chirurgie orthopédique (dans la limite du matériel et des compétences).
- **Analyses:**
 - Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, cytologie, réfractométrie, mesure de la pression artérielle, mesure de la pression oculaire
 - Analyses externalisées : histologie, génétique, antibiogramme, avec accord du client
- **Anesthésie générale:**

Protocole établi en fonction de la nature de la chirurgie et du statut ASA de l'animal. La clinique dispose de deux appareils d'anesthésie gazeuse ainsi qu'un respirateur; la surveillance est effectuée par oxymétrie. La gestion de la douleur intervient en amont, pendant et après la chirurgie.

- **Hospitalisation et soins intensifs**

Deux pièces d'hospitalisation climatisées et chauffées dont une réservée aux animaux contagieux. Si besoin, des moyens de réchauffement des animaux sont prévus (lampe chauffante, bouillottes).

Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation sont mis en œuvre (cages à oxygène)

Si nécessaire, les administrations de fluides ou de médicaments seront réalisées via des pompes à perfusion.

- **Imagerie médicale:**

- **Radiographie** numérique,
- **Echographie** abdominale et cardiaque, doppler, doppler couleur

- **Laser thérapeutique.**

- Pharmacie vétérinaire :

- 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 prescrit. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire.

- **Vente d'aliment** physiologique et diététique.

- **Vente de produits d'hygiène et de soins.**

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique; l'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour leur surveillance.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles le matin sur rendez vous.

Les propriétaires peuvent prendre des nouvelles par téléphone à partir de 11h les jours ouvrés.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence des soins est assurée 24h/24, 7j/7, 365 jours/an par, au minimum, un vétérinaire de la clinique .

Les Urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un vétérinaire de la clinique au numéro de téléphone suivant : 03 25 01 03 03.

ESPECES PRISES EN CHARGE

Les espèces traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Lagomorphes (Lapins)
- Rongeurs

Par ailleurs, la liste des vétérinaires, y compris des vétérinaires spécialistes, est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : www.veterinaire.fr

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.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès de l'animal nous pouvons restituer le corps si la législation le permet et si le client le souhaite.

Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la société ESTHIMA-INCINERIS, l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

ADMISSION DES ANIMAUX

Les chiens doivent être tenus en laisse par une personne majeure.

Les chats et autres petits animaux doivent être maintenus en cage de transport.

ADMISSION DES ANIMAUX VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de première et deuxième catégorie doivent être amené par le propriétaire, en laisse et muselés.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Une recherche d'identification sera réalisée sans frais aux horaires d'ouverture de la clinique.

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à la clinique 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.

CONDITIONS TARIFAIRES ET MODALITES DE REGLEMENT

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans la salle d'attente .

Tous les actes sont codifiés dans le logiciel de facturation.

Un devis écrit peut être établi sur simple demande du propriétaire , après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

Le devis est estimatif et peut comporter un dépassement. En cas de dépassement de plus de 100 euros du montant initialement prévu, l'accord préalable du propriétaire de l'animal soigné devra être obtenu avant réalisation des prestations.

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.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client.

Les moyens de paiement acceptés sont les espèces et les cartes bleues (les chèques ne sont acceptés que de façon exceptionnelle).

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 lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un paiement en 3 ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier

Lors de paiement différé, des frais de dossier sont appliqués. 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 pourront être appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture.

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

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires Grand Est, BP 74140, 57040 METZ Cedex 01, tel. 09 72 61 71 34, mail: cro.grand-est@ordre.veterinaire.fr

RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE.

ACM-IARD SA, 4 rue Frederic Guillaume, Strasbourg.

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL.

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

Dans le cadre d'un suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires vétérinaires, avec votre accord.

Lors de l'identification d'un patient 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 sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la Clinique Vétérinaire ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 (loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés), le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès des Docteurs Pericard et Lapeyre.

Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

Tout vétérinaire est tenu au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Tous les salariés non vétérinaires sont également tenus au secret professionnel (article 17 de la Convention collective nationale des cabinets et cliniques vétérinaires du 5 juillet 1995, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité de la Clinique Vétérinaire Gagarine est affichée à l'accueil sous sa forme papier.