CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VETERINAIRE ACTISUD

Selas VET ACTISUD
92 rue René Coty
85000 LA ROCHE SUR YON
Téléohone 02 52 43 11 11

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente ainsi que sur le site internet de la clinique : www.vetactisud.fr.

Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire, son représentant ou détenteur du patient (animal) déclare accepter expressément.

Ce document est rendu obligatoire par l'Article 22 de la directive Services, l'Article R 242-35 du Code de Déontologie et l'Article 8 de l'arrêté relatif aux établissements de soins du 13 Mars 2015.

Notre établissement de soins est classé « CLINIQUE VETERINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaires.

CLINIQUE VETERINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE :

CLINIQUE VETERINAIRE ACTISUD

SELAS au capital de 10 k€ détenue à 100 % par son Pdt : Dr Jean-Philippe LEGER

Adresse : 92 rue René Coty 85000 LA ROCHE SUR YON Tel : 02 51 43 11 11

Courriel : cliniqueveterinaireactisud@gmail.com
Site internet : www.vetactisud.fr
Urgences et service de garde : 02 52 43 11 12

ESPÈCES PRISE EN CHARGE :

Chiens, chats,

NAC - Nouveaux animaux de compagnies : rongeurs (rat, souris, hamsters...) et lagomorphes (Lapins…).

HORAIRES D'OUVERTURE HABITUELS ET CONDITIONS D'ACCUEIL DU PUBLIC

La clinique vétérinaire est ouverte toute l'année (sauf jours fériés habituels) :

Du lundi au vendredi, de 9h00 à 13h00 et 14h00 à 18h30
Le samedi de 9h00 à 13h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouverture, en fonction des disponibilités.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire :

Mr Jean-Philippe LÉGER docteur vétérinaire, N° ordre 19174, diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, associé unique de la Clinique Vétérinaire Actisud

Mr Eric MIGNAVAL, docteur vétérinaire, N° ordre 10044 , diplômé de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons-Alfort, salarié de la Clinique Vétérinaire Actisud,

Mme Camille BESSON, docteure vétérinaire, N° ordre 40057, diplômée de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, salariée de la clinique vétérinaire Actisud,

Mme Glafira TCHOUMAKOV, docteure vétérinaire, N° ordre 35450 , diplômée de L'Ecole Nationale Vétérinaire de Nantes, salariée de la clinique vétérinaire Actisud,

Intervenants extérieurs :

Mme Laure BOUJARD, docteure vétérinaire, N° ordre 24461

Mme Justine BONTEMPS, docteure vétérinaire, N° ordre 25954

Personnel non vétérinaire :

Mme Victoria PAJOT : ASV échelon IV, salariée de la Clinique Vétérinaire Actisud

Mme Marie SIONNEAU : ASV échelon III, salariée de la Clinique Vétérinaire Actisud

Melle Anais ALLANO : ASV échelon III, salariée de la Clinique Vétérinaire Actisud

Mme Audrey JORY : ASV échelon IV, salariée de la Clinique Vétérinaire Actisud

Mme Florence DAVIET : ASV échelon III ; Assistante de direction.

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS.

Consultation de médecine préventive et médecine générale
Consultation non spécialisée en gériatrie, dermatologie, ophtalmologie, urologie, gynécologie, oncologie, orthopédie, parasitologie, alimentation
Consultation spécialisée d'ostéopathie avec la Dre J. BONTEMPS
Consultation spécialisée de cardiologie avec la Dre L.BOUJARD

Chirurgie de convenance
Chirurgie obstétrique
Chirurgie des tissus mous
Chirurgie digestive
Détartrage, soins et chirurgie dentaires
Chirurgie ophtalmologique non spécialisée
Chirurgie dermatologique non spécialisée

Anesthésie locale ; anesthésie générale fixe ou gazeuse ; protocole adapté selon l'animal et la nature de l'intervention ; surveillance par oxymétrie et capnographie.

Radiographie : générateur MANO RX32 OPTICA 20 et Capteur Plan MANO DR 920 - Copie des clichés par mail sur demande

Echographie : échographe Esaote Mylabvet Six.

Endoscopie ManoMedical HDScope

Laser Classe IV.

Analyses de laboratoire : biochimie et ionogramme (FUJI NX 600), hématologie (FUJI Exigo H400), endocrinologie (MS ImmScan, FUJI AU10 et VIRBAC Speed Reader) ; les examens spécialisés sont confiés à des laboratoires extérieurs, notamment les analyses génétiques, les analyses cytologiques et histologiques ainsi que les analyses microbiologiques.

Hospitalisation : 2 secteurs d'hospitalisation ; chatterie ; hospitalisation séparée pour les animaux contagieux

Pharmacie : délivrance de médicaments conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire

Conseil et vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques, d'accessoires

RÈGLES DE CONDUITE ET DE SÉCURITÉ ET ACCÈS DANS LA CLINIQUE

Nous disposons de 2 salles d'attente dont une est réservée strictement à la clientèle féline. Nous vous remercions de respecter cet espace.

Dans le cas d'animaux dangereux et/ou agressifs nous vous remercions de les maintenir muselés, en laisse, et accompagné d'une personne majeure.

Tous les chiens doivent être maintenus en laisse et surveillés par leur propriétaire ou représentant en salle d'attente.

Merci de respecter une distance minimale et suffisante avec leurs congénères et autres propriétaires présents, et ceci afin d'éviter tout conflit ou accidents.

Les chats et NAC doivent être maintenus dans un sac ou moyen de transport adapté et ne permettant aucune fugue.

En dehors des espaces d'attente et de consultation, tous les autres espaces de la clinique ne sont accessibles que sur accompagnement d'une personne de notre équipe.

Des toilettes sont à la disposition de notre clientèle.

Notre établissement est adapté à l'accueil des personnes handicapées et à mobilité réduite.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES A LA CLINIQUE VETERINAIRE ACTISUD

Les animaux hospitalisés sont installés en box individuel, au calme.
Les animaux contagieux sont pris en charge dans une pièce séparée afin d'éviter toute contamination.
La visite des animaux hospitalisés est tout à fait possible et même recommandée.
Pour des raisons d'organisation et de disponibilité, elle s'effectue néanmoins sur rendez-vous préalablement

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état. Les soins sont assurés tout au long de la journée par les vétérinaires et les auxiliaires vétérinaires à intervalle régulier.

Etant donné que nous n'assurons pas de permanence de nuit, pendant les horaires de fermeture de l'établissement, nous ne pouvons garder que les animaux stabilisés (ce qui est la majorité des cas). Nous ne gardons les animaux les dimanches et les jours fériés que si un vétérinaire s'engage à assurer les soins de journée.
Si l'état de l'animal nécessite des soins intensifs, nous en informons les maîtres et discutons ensemble de l'opportunité ou de la nécessité d'un transfert vers une clinique ou centre hospitalier vétérinaire ouvert 24h/24.
Nous nous engageons à ce que l'hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions possibles pour les animaux.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Nous assurons les urgences et la continuité des soins en dehors des heures d'ouverture pour les animaux qui sont habituellement suivis par notre structure.

Le service d'astreinte peut être joint en laissant un message motivant l'urgence sur le numéro 02 52 43 11 12.

Les urgences sont assurées pendant les heures d'ouvertures, en fonction des disponibilités.

En dehors des horaires d'ouverture, la nuit, le dimanche et les jours fériés, et afin d'assurer, en notre absence ou en cas d'indisponibilité, un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat pour la prise en charge des urgences avec l'établissement suivant :

Clinique VETOCEANE 9 Allée Alphonse Fillion, 44120 Vertou
Clinique ouverte 24h/24, 7 jours/7
www.vetoceane.fr
Numéro direct : 02 40 05 12 13

CONDITIONS TARIFAIRES et MODALITÉS de RÈGLEMENT

Les tarifs des actes principaux sont à disposition sur simple demande à l'accueil de la Clinique

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.

Nous acceptons les espèces, les chèques et les cartes bancaires.

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour des chèques à encaissement différé de plus d'un mois.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée.

Un avoir pourra être établi en cas de restitution d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris sauf cas particulier et dans un délai raisonnable.

Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1,5 fois le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées en cas de non-respect de la date de paiement indiquée sur la facture

La Clinique Vétérinaire ACTISUD se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante, notre équipe informera ainsi verbalement le client afin de lui fournir les explications nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Dans le cas d'acte mettant en jeu le pronostic vital du patient ou invasifs, cette information se fera verbalement et par écrit, sous la forme d'un contrat de soins, formalisé par l'édition et la signature d'un document de consentement éclairé..

Lorsqu'un animal nécessite une hospitalisation, une mise sous surveillance ou un acte chirurgical ou invasif, le propriétaire s'engage à accepter les clauses suivantes :

• Il reconnaît avoir été clairement informé que toute investigation, tout acte médical ou chirurgical, même mineur comporte des risques exceptionnels ou non et en accepte toutes les conséquences. Toute initiative de traitement médical ou chirurgical pourra être prise en cas d'urgence par les vétérinaires attachés à l'établissement. Il appartient au propriétaire du patient d'indiquer s'il souhaite limiter la portée des soins pratiqués en portant sur le contrat de soins une décharge écrite de l'obligation des moyens.

• Il reconnaît avoir été informé que le budget prévisionnel donné correspond aux actes prévisibles au moment de l'admission et qu'il peut subir des variations en fonction de l'évolution et de la durée d'hospitalisation. La clinique n'étant pas tenue à une obligation de résultat, il reconnaît avoir pris connaissance des risques d'insuccès, de récidive, de complications voire d'issue fatale et demande qu'il soit soigné en toute connaissance de cause.

• Il déclare avoir été informé que tout animal hospitalisé ne peut être surveillé 24h/24 (ainsi dans la journée, les vétérinaires et infirmières organisent une surveillance périodique en fonction des nécessités de l'état de l'animal ; par contre, celui-ci ne pourra pas être surveillé la nuit).

• Les honoraires ne comprennent pas les soins post-opératoires ni le suivi médical de la convalescence qui devront être honorés au fur-et-à-mesure de leur nécessité.

• Il pourra être demandé aux clients de procéder, à l'aide de sa carte bancaire, à une pré-autorisation d'un montant fixé en fonction du devis initial. En l'absence de carte bancaire, un règlement préalable en espèces pourra être demandé avant toute réalisation de prestations.

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier 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 patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepté 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, si la législation le permet et si le client le souhaite, restituer le corps à des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, nous pouvons assurer par l'intermédiaire de la société Crémanimo, l'incinération collective ou individuelle du corps. Une convention d'incinération entre le propriétaire, la clinique et l'incinérateur sera alors établie.

Les frais d'incinération et d'éventuelle prise en charge du corps sont à la charge du client.

Les animaux décédés sont conservés avant l'incinération dans nos locaux en chambre froide négative.

CREMANIMO – 16 rue du Viaduc de Garabit – ZA de chaumont – 86000 POITIERS

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Conformément à l'article L. 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur dont nous relevons à l'adresse internet suivante : mediateur- conso@veterinaire.fr

Par voie postale : Médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire - Conseil National de l'Ordre des vétérinaires - 34 rue Bréguet - 75011 Paris.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des vétérinaires de la Région Pays de la Loire :

20 rue de la Rainière – CS 63916 – 44339 NANTES Cédex 03

Téléphone : 02 40 50 06 63

RCP

Notre compagnie d'assurance en charge de notre RCP est la MACSF.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les chiens de première et seconde catégories sont acceptés à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure

La clinique n'est pas habilitée à gérer les animaux errants qui sont sous la responsabilité de la commune sur laquelle ils ont été recueillis et qui doit être contactée le cas échéant.

Si l'animal errant est blessé, les soins de premiers secours, notamment la gestion de la douleur, seront effectués au sein de la clinique et sont à la charge du propriétaire.

Pour information, bien que l'obligation de gérer les animaux errants, blessés ou non, appartienne aux maires des communes où ils sont trouvés, les vétérinaires sont le plus souvent les premiers interlocuteurs des particuliers qui trouvent ces animaux. Néanmoins, toute commune doit disposer ou avoir une convention avec une fourrière. Cette fourrière peut être en régie directe avec un service communal ou intercommunal, ou en délégation de service public auprès d'une structure privée ou associative. En dehors des heures ouvrées de la fourrière, le maire doit avoir organisé la prise en charge, par exemple en ayant signé une convention avec un vétérinaire. L'affichage en mairie des modalités de prise en charge des animaux divagants, et des numéros d'urgence, est obligatoire (art. R 211-12 CRPM).

Actuellement notre établissement n'a pas de convention avec la Mairie de La Roche sur Yon

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », SECRET PROFESSIONNEL

Conformément à la loi n° 78-17, dite « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée en 2004, le logiciel de gestion médicale et le site Internet de la clinique sont déclarés auprès de la CNIL.

Conformément au règlement européen n° 2016/679 du 27/04/2016, entré en vigueur le 25/05/2018 et dénommé « règlement général sur la protection des données personnelles » (RGPD), nous tenons à jour les fichiers de traitement des données personnelles de nos clients et de notre personnel.

Nous demandons à chaque occasion au Client l'autorisation (révisable à tout moment, sur simple demande) de communiquer avec lui, par le canal disponible qu'il agrée (courrier postal, courriel ou textos).

Cette communication est volontairement limitée à l'envoi de documents d'information à caractère médical, de factures ou d'avis de rappel (vaccination, contraception, contrôles ou analyses périodiques, etc.) et ne comporte aucun message de nature commerciale ou promotionnelle.

Dans le cadre d'un suivi optimisé d'un 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 transpondeur électronique, certaines de vos données sont transmises au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du CodeRural 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 ActiSud ont accès, dans le cadre de leurs fonctions, à ce fichier : vétérinaires et salariés non-vétérinaires.

Le Client dispose d’un droit d’accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations qui le concernent, en en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur-Vétérinaire Jean-Philippe LEGER

Conformément au Code de déontologie (article R 242-33 V du Code Rural et de la Pêche maritime), tout vétérinaire est soumis au secret professionnel (cela concerne donc tout le contenu du fichier médical), aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée, sauf commission rogatoire, selon les conditions prévues par la loi.

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 l'arrêté du 16 janvier 1996 - JORF du 24 janvier 1996).