Conditions générales de fonctionnement des établissements de soins

---

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.

Clinique vétérinaire Faidherbe

SCP Vétérinaires

88 Boulevard Faidherbe

59400 CAMBRAI

03 27 78 29 23

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil dans un registre mis à disposition de la clientèle

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

1.Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé « clinique » 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.

Nos locaux sont aux normes d'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

2.Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

Horaires :

du lundi au vendredi : 9 h à 12 h et 14 h 00 à 18 h 30,

le samedi : 9 h à 12 h

Consultations : sur rendez vous

Les rendez-vous peuvent être pris au téléphone au 03 27 78 29 23 ou bien au comptoir, et pour certains d'entre eux en ligne via notre site internet www.clinapivet.fr,

Condition particulières d'accès :

Dans certaines circonstances particulières, comme dans le cas d'une crise sanitaire (par ex COVID 19), les conditions d'accès à l'établissement peuvent être restreintes et soumises à conditions qui seront alors affichées à l'entrée :

par exemple :

- port du masque obligatoire
- un seul accompagnant par animal sauf nécessité (dans ce cas demande préalable obligatoire à la prise de RV)
- désinfection obligatoire des mains à la borne de gel hydroalcoolique disponible à l'entrée
- pas plus de 3 personnes à la fois dans les locaux d'attente
- respect d'une distanciation physique entre les personnes de 1 m minimum

Afin de limiter le nombre de personnes dans les locaux, un comptoir extérieur d'usage facultatif sauf mention contraire, est mis à disposition pour les achats de médicaments et d'aliments.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

Dr vet. Anne-Isabelle LEFEVRE, vétérinaire diplômée de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Toulouse en 1987, titulaire de l'habilitation sanitaire vétérinaire départementale.

Marie QUIQUAMPOIS	ASV niveau IV
Célia DELAMOTTE	ASV niveau V

Co-activité : le Dr vet Philippe DEMARQUETTE exerce dans les mêmes locaux en structure juridique SELARL Aquila et dispose des matériels et personnels ASV ci dessus.

La réunion pratique des 2 structures vétérinaires porte le nom de APIVET

4. Prestations effectuées au sein de la clinique

Consultations de médecine générale,

Chirurgie générale,

Dentisterie, détartrage

Radiographie, échographie,
Analyses de laboratoire (microscope, lampe de wood, biochimie, hématologie)
Hospitalisation

5. Surveillance des animaux hospitalisés

La surveillance des animaux hospitalisés est discontinue et conduite en fonction de sa nécessité. En dehors des horaires d'ouverture, aucun personnel n'est présent dans la structure hors consultations d'urgence.

Les soins aux animaux hospitalisés se font au minimum deux fois par jour les jours de fermeture, en fonction des pathologies, et autant que de besoin.

A noter : hors heures d'ouverture : vidéosurveillance disponible mais non veillée en permanence

6. Permanence et continuité des soins

En dehors des horaires d'ouverture et d'accueil, un service d'astreinte de vétérinaires du Cambrésis* permet de contacter un vétérinaire par téléphone 24h/24.

Le téléphone du vétérinaire d'astreinte est indiqué par messagerie sur le répondeur téléphonique de la clinique (03 27 78 29 23)

* en alternance : Cliniques vétérinaire : Apivet, Porte Notre Dame, des nanas et St Druon à Cambrai, St Antoine à Proville, de la Bascule à Caudry, du Dr cathelain à Avesnes les Aubert, cabinets vétérinaires du Dr Claes à Iwuy, du Dr Leurs à Marcoing, du Dr Leducq à Epehy et Neuvivet à Neuville st Rémy

Les cas nécessitant des moyens matériels non présents à la clinique (par ex : scanner, IRM…) ainsi que tout cas complexe qui nécessiterait des compétences d'un vétérinaire titulaire d'un diplôme spécialisé, sont, selon les cas, référées dans des structures possédant les moyens requis en matériels, personnels et compétences : par exemple (liste non exhaustive) : clinique Vet'Hauts de France à Henin Beaumont, clinique Oncovet à Villeneuve d'Ascq (cancérologie), Nordvet à Lille ou Vet24 à Lille, ou Caduvet pour les les NAC...

7. Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les suivantes:

- chiens ,
- chats,
- certains NAC (Nouveaux animaux de compagnie) : rongeurs, lagomorphes, oiseaux de cage et de volière, volaille de basse cour.

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées. Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, gérée par le SNVEL, est disponible 24/24 à l'adresse suivante http://pagevet.fr

8. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention :

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical comporte un risque potentiel dont notre équipe vous informera oralement dans le cadre de la consultation.

N'hésitez pas à demander tous les renseignements complémentaires dont vous ressentiriez le besoin.

Le comportement anxieux de certains animaux, pouvant déboucher sur de l'agressivité, peut nécessiter dans certains cas, et pour des raisons de sécurité, des moyens de contention physique ou de sédation, qui peuvent comporter des risques pour l'animal.

Notre équipe vous informera de cette nécessité et recueillera votre consentement à cette contention. Si le vétérinaire juge que cette contention est indispensable, aucun examen clinique ne pourra être entrepris sans elle.

9. Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur ce document donnera lieu à la mise en place d’un contrat de soins oral.

Ce dernier apportera au Client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Si le client le souhaite, il pourra être formalisé par écrit avant l'intervention.

10. Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, le client a le choix de reprendre le corps, ou bien de demander à la clinique de le faire incinérer : dans ce dernier cas, la prestation est payante selon les modalités choisies (incinération collective ou avec récupération des cendres) , et à régler au comptant.

Un animal décédé est gardé en module réfrigéré jusqu'au passage de l'organisme de crémation (société ESTHIMA- INCINERIS à Beauvois en Cambrésis)

11. Admission des animaux :

cas général : Les chiens doivent être tenus en laisse, et les chats et les NAC doivent être amenés dans une cage de transport adaptée et fermée.

Animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

Les animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux sont admis à condition d'être tenu en laisse par une personne majeure et de porter une muselière avant leur entrée en salle d'attente

12. Admission des animaux errants

Les animaux errants sont légalement sous la responsabilité de la municipalité sur le territoire de laquelle ils sont trouvés. Nous pouvons, pendant les horaires d'ouverture uniquement, contrôler gratuitement l'identification des chiens et chats que vous auriez trouvés et vous orienter si cela est possible vers leur maître légitime.

En dehors de ces possibilités, nous vous invitons à contacter les services municipaux concernés, qui pourront diriger les personnes ayant trouvé l'animal, s'il est blessé et nécessite une prise en charge médicale, vers le ou les vétérinaires avec lesquels une convention a été signée.

Toutefois, en cas d'urgence, nous pouvons recevoir un animal blessé et lui administrer des soins destinés à atténuer sa souffrance, et à préserver sa survie sauf impossibilité : dans ce cas, la personne amenant l'animal devra remplir un formulaire de dépôt indiquant ses coordonnées et l'endroit où a été trouvé l'animal, ainsi que la mention « je déclare avoir missionné le vétérinaire de la clinique vétérinaire Faidherbe pour les soins nécessaires à sa survie ou à l'atténuation de ses souffrances».

Pour des soins dépassant les stricts soins d'urgence définis ci dessus, qui

seraient éventuellement demandé par la personne ayant trouvé l'animal, il lui sera demandé de prendre en charge les frais correspondants.

Les animaux sauvages relèvent des centres régionaux de sauvegarde de la faune sauvage.

Si vous trouvez un animal blessé, il faut impérativement joindre les pompiers qui sont seuls habilités à les transférer à un vétérinaire.

13. Téléconsultation

Un service de téléconsultation est proposé avec le logiciel Liv'Vet.

Il est soumis à des conditions préalables impératives :

- L'animal à consulter possède déja un dossier à la clinique
- Il a été effectivement vu en consultation présentielle dans les 12 mois précédents.
- le propriétaire doit disposer d'un smartphone sur lequel a été téléchargé l'application Liv'vet, et d'une connexion parfaitement opérationnelle pour le transferts de données (vidéos, photos…)
- l'attention du propriétaire est attirée sur le fait qu'il devra filmer son animal selon les directives du vétérinaire et qu'il doit prévoir un moyen de contention adéquat si celui n'est pas pleinement coopératif (présence d'une deuxième personne pour les manipulations recommandée)

les tarifs de la téléconsultation sont affichés sur le site Liv'Vet de la clinique et doivent être consignés avant la consultation selon les modalités indiquées.

14. Conditions tarifaires

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

Nos tarifs sont soumis à la TVA au taux légal de 20 %.

En dehors des tarifs codifiés, le vétérinaire ou les assistantes vous établiront un devis oral ou écrit.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact, dans ce cas un devis incluant des paliers financiers sera donné au client au cas par cas, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Attention : si l'on ne parvient pas à vous joindre dans un délai compatible avec

la situation, le vétérinaire décidera au mieux pour votre animal, en fonction de la discussion menée avant la prise en charge de celui-ci, mais sera dans l'obligation de facturer la prestation effectuée.

NB : Le total final à régler correspond toujours à la somme des différentes prestations médicales et/ou chirurgicales et des médicaments et autres produits utilisés ou délivrés.

Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée conformément à la législation.

Nos tarifs sont fixés en rapport avec les coûts de fonctionnement et les équipements que notre structure vous propose.

Le code de déontologie interdit aux vétérinaires de facturer un acte en fonction du résultat. Les honoraires liés aux actes effectués sont donc dus en totalité.

15. Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant en fin de consultation ou au plus tard lorsque l'animal est rendu au client, en espèces ou carte bancaire. Le paiement par chèque n'est pas accepté sauf cas exceptionnel et il sera alors demandé la présentation d'une carte d'identité au nom et adresse figurant sur le chéquier.

Lors de nos astreintes et en dehors des heures d'ouverture, seul le montant des consultations est majoré d'un « supplément urgence » indiqué sur le répondeur : le soir de 19h à 23 h et le dimanche et les jours fériés de 9h à 23 h : supplément simple ; la nuit de 23 h à 9 h : supplément double. Le montant des honoraires des autres actes n'est pas modifié.

Nous nous réservons le droit, comme l'y autorise le code de déontologie vétérinaire, de ne pas ou plus recevoir les personnes qui ont, ou ont eu de mauvais comportements à l'égard de notre équipe (insultes, menaces, factures volontairement impayées, mauvaise foi…).

La loi interdit au vétérinaire de faire crédit. Dans certaines circonstances, et afin de favoriser les meilleurs soins pour vos compagnons, nous pouvons vous accorder, sur justification de la demande, des facilités de paiement via la plateforme PAYVET sous la forme de paiements échelonnés aux conditions suivantes : être titulaire d'une carte bancaire, demande préalable (avant la consultation) indispensable, et acceptation préalable du dossier par Payvet. Des frais s'applique à cette prestation.

Pénalités de retard : selon le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de

la facture en cas de non-respect de la date de paiement indiquée.

En cas de non-paiement des honoraires, nous appliquerons une indemnité forfaitaire pour frais de gestion de 40 € HT, sans préjuger des frais de procédure de recouvrement.

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

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

16. Litiges

La profession vétérinaire est une profession réglementée, elle est soumise à un code de déontologie, et sous le contrôle d'un Ordre professionnel.

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'ORDRE des vétérinaires : CRO Nord Pas de Calais : 29 rue de la Calypso, espace Neptune, 62110 Henin Beaumont, tel 03 21 28 59 40

17. RCP

Adresse compagnie assurance RCP : AXA ASSURANCE 9 rue Sadi Carnot 59400 Cambrai

18. Médiateur 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 :

Par voie électronique à l'adresse 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.

19. Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, tout client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de notre équipe. Nous utilisons le logiciel DrVETO pour la

gestion des fichiers client et animaux.

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf selon les conditions prévues par la loi.

19. Politique de confidentialité

La Clinique Vétérinaire Faidherbe 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 Faidherbe ont accès à ce fichier : vétérinaires et salariés non vétérinaires.
Tous les vétérinaires sont tenus 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. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, à la portabilité et à la limitation du traitement des informations vous concernant, en en effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Dr Vet Anne-Isabelle LEFEVRE.

*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
Et

*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)