

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

Consultables sur simple demande à l'accueil de votre clinique.

Tout acte effectué sur un animal au sein de notre établissement est soumis aux présentes CGF.

Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé **Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie** conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'ordre des vétérinaire (site du CNOV : www.veterinaire.fr)
Notre clinique est située au carrefour de la Groue, à côté du magasin Aldi, à DADONVILLE (45300).
Nous sommes joignables par téléphone au 02.38.06.01.01.

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur RDV.

Notre activité est tournée vers les animaux de compagnie : carnivores domestiques et quelques NACs.

Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires :

-Dr vétérinaire Isabelle LESEUR, généraliste (sortie de l'école nationale vétérinaire de Maisons-Alfort en 1996) qui a créé la clinique en 2007.

Non vétérinaires : **auxiliaires spécialisées vétérinaires (ASV)**

-Mme Cécile BILLARAND, ASV niveau V

-Mme Mélanie PILTE, ASV niveau III

Prestations effectuées au sein de la clinique

Animaux de compagnie (chien, chat, NAC)

Analyses sanguines par laboratoire extérieur sur demande

Analyses sanguines sur site : hématologie, biochimie, ionogramme, endocrinologie.

Anesthésie : protocole choisi en fonction de la nature de l'intervention et du statut physiologique de l'animal (anesthésie flash, anesthésie fixe ou tranquillisation poussée : toute molécule à notre disposition, anesthésie gazeuse : isoflurane et oxygène)

Chirurgie de convenance

Chirurgie des tissus mous

Chirurgie gynécologique

Chirurgies oncologiques

Comportement

Consultation de cardiologie

Consultation de médecine générale

Consultation de médecine interne

Délivrance de médicament conformément à la législation en vigueur notamment pas de délivrance sans examen de l'animal.

Dentisterie

Dermatologie

Echographie. Echocardiographie

Electrocardiogramme

Endocrinologie

Evaluation comportementale des chiens catégorisés et mordeurs

Gastro-entérologie

Hospitalisation

Ophtalmologie

Radiographie numérique

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie- capnographie

Vente de produits d'hygiène et de confort et d'aliments diététiques et physiologiques

Vidéo-otoscopie

Télémedecine

Dans le cadre du décret n° 2020-526 du 5 mai 2020 relatif à l'expérimentation de la télémedecine par les vétérinaires, des actes de télémedecine vétérinaire peuvent être effectués par nos soins, à titre expérimental jusqu'au 5 novembre 2021.

Le Docteur vétérinaire Isabelle LESEUR a déclaré une activité de télémédecine : il s'agit de téléconsultations en suivi de chirurgie, en comportement ou pour expliquer des résultats d'analyses. La téléconsultation ne peut être effectuée que, pour un seul animal, si celui-ci a fait l'objet, au cours des douze derniers mois, d'une consultation réalisée par le même vétérinaire, ou par un vétérinaire exerçant au sein du même domicile professionnel d'exercice. Les médicaments contenant des substances antibiotiques d'importance critique mentionnées à l'article L.5144-1-1 du code de la santé publique ne peuvent être prescrits lors d'un acte de télémédecine.

Cap Douleur

Depuis juin 2020, la clinique a rejoint le réseau Cap Douleur. Le Réseau CAP douleur est un espace ouvert à tous les praticiens (généralistes et spécialistes), souhaitant actualiser la prise en charge de la douleur par des moyens pharmacologiques, des biothérapies et des approches non pharmacologiques.

Surveillance des animaux hospitalisés

Les animaux hospitalisés suite à une chirurgie sont surveillés jusqu'à leur réveil. En dehors des horaires d'ouverture, un vétérinaire assure le suivi régulier des animaux hospitalisés. Des caméras de surveillance reliées au téléphone portable personnel du Dr vétérinaire Isabelle LESEUR permettent de contrôler à distance l'état des hospitalisés.

Permanence et continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins en journée du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00 et le samedi de 9h00 à 12h00.

La nuit, les jours fériés, les dimanches et lorsque la clinique est fermée, nous travaillons en collaboration avec un centre hospitalier vétérinaire (CHV) avec lequel nous avons établi une convention de continuité des soins. Le CHV Frégis accueille nos patients en détresse sans appel (ou avec appel préalable). Notre répondeur téléphonique donne toutes les informations nécessaires.

Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées dans notre établissement sont les chiens et les chats. Les espèces occasionnellement traitées dans notre établissement sont les NAC (Furets, Rongeurs, Lagomorphes, Oiseaux de compagnie...).

Si certaines pathologies ou techniques d'examen ou chirurgicales sont hors du champ de nos compétences, nous référons à des confrères spécialistes.

Nous n'assurons pas les soins des animaux de rente, ni des équidés.

Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé 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, dans le cas d'actes mettant en jeu le pronostic vital du patient, par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre « contrat de soins »).

Le comportement agressif d'un animal 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 de l'animal 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.

Contrat de soins, conditions particulières

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

Décès 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 fins d'inhumation.

Nous pouvons, dans les autres cas, assurer par l'intermédiaire de la Société ESTHIMA (Siège social : Parc Scientifique de la Haute Borne - 2 avenue Halley 59650 Villeneuve d'Ascq), l'incinération du corps de manière collective ou avec restitution des cendres. 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 visés par la Législation sur les chiens dangereux.

Les chiens de première et deuxième catégorie sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

Admission des animaux errants

Rappels législatifs :

Le maire est responsable de la lutte contre la divagation animale sur le territoire de sa commune. Il lui appartient, en particulier, « de prendre toutes dispositions propres à empêcher la divagation des chiens et des chats » (art. L. 211-22 du CRPM).

D'après les pouvoirs de police qui lui sont conférés, un animal en état de divagation ou accidenté est sous la responsabilité du maire de la commune où il a été trouvé (art. L. 2212-1 et L. 2212-2 du CGCT)

Si vous trouvez un animal errant, vous devez dans un premier temps contacter la mairie ou le maire de la commune où l'animal se trouvait (un numéro d'urgence doit être mis à la disposition du public donc vous permettant de contacter, nuit et fériés un responsable municipal). Ils vous indiqueront si une délégation de service public est en place ou si la commune gère directement les animaux errants et devront mettre en œuvre tous les moyens pour la prise en charge de l'animal y compris en cas de blessure. Les animaux sauvages ne peuvent être pris en charge que par des agents habilités (ONCFS) et ne peuvent être amenés directement chez un vétérinaire.

Ne prenez pas de risque si l'animal se trouve sur la voie publique, prévenez rapidement la mairie ainsi que le service de police qui pourront agir en toute sécurité.

Conditions tarifaires

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

L'ensemble des tarifs est à la disposition du client sur simple demande.

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, imprimée sur simple demande ou expédiée par courriel selon votre choix.

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 remis au client. Chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

Modalités de règlement

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

De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le vétérinaire, le comptable et le client.

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 restitutions d'aliments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

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 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 CRO (CROV Région Centre, 23/25 avenue de la Libération, 45000 Orléans, 02 38 86 11 26, ou cro.centre@veterinaire)

RCP

Compagnie assurance en charge de notre RCP : MMA, 4 rue des quatre vents
45300 PITHIVIERS.

Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données le concernant auprès de la clinique vétérinaire de la Porte du Gâtinais.

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

Dispositions sanitaires en période de COVID

Des conditions sanitaires strictes s'appliquent dans l'enceinte de la clinique :

- Le port du masque est recommandé
- Un seul accompagnant en salle de consultation
- Maximum 7 personnes en salle d'attente.

Du gel hydroalcoolique est disponible en salle d'attente.

Confiance

Pour assurer le meilleur service, il faut un niveau élevé de confiance, de coopération et de compréhension entre nos clients et le personnel soignant de la clinique vétérinaire.

Nous vous assurons :

- un haut niveau de compétence dans le diagnostic et le traitement, notamment en nous formant régulièrement.

- Des explications claires sur l'état de santé de votre animal et sur les options thérapeutiques

Nous attendons :

- Un respect des horaires prévus
- Le suivi des traitements acceptés
- Le paiement de l'intégralité des frais dans les délais prévus.