

Conditions générales de fonctionnement

de la Clinique Vétérinaire

VPLUS Beaulieu Poitiers

15 rue des frères Lumière , 86000 Poitiers

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente. Sur simple demande de votre part, elles peuvent vous être remises sous un format papier à l'accueil de la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante <https://vplus.fr/beaulieupoitiers>

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 sans condition.

1. Appellation du domicile professionnel d'exercice

Notre établissement de soins est classé « **clinique vétérinaire** » conformément à l'arrêté du 15 mars 2015 relatif à l'appellation des DPE vétérinaires.

2. Horaires d'ouverture et condition d'accueil du public

La clinique est ouverte du lundi au vendredi de 07h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 08h00 à 12h00

Les consultations ont lieu sur rendez-vous uniquement. Les urgences sont assurées.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires associés :

- **David Robin**, Docteur vétérinaire, Ancien Chargé de Consultations du service de chirurgie de l'École Nationale Vétérinaire de Toulouse.
- **Jean-Christophe Paris**, Docteur Vétérinaire, ancien Interne de Médecine de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort.

Vétérinaires collaborateurs libéraux

- **Alo van Der Beek**, Docteur vétérinaire, Ancien Interne de Chirurgie de l'École Vétérinaire d'Utrecht.
- **Claire Dubois**, Docteur vétérinaire,

Vétérinaire salariée

- **Clémence Reif**, Docteur Vétérinaire, CEAV de Médecine Interne

Auxiliaires spécialisées vétérinaires

- **Céline**, ASV niveau 4,
- **Delphine**, ASV niveau 5,
- **Laure**, ASV niveau 4
- **Lucie**, ASV niveau 5
- **Stéphane**, ASV niveau 5
- **Johanna**, AV en formation

4. Espèce traitées

Les espèces habituellement traitées sont :

- Les chiens
- Les chats

- Les lagomorphes et autres rongeurs,
- Les oiseaux.
- Les reptiles et chéloniens.

La clinique ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non citées ci-dessus notamment les animaux de rente et les chevaux.

5 . Prestations et services proposés par la Clinique Vétérinaire Beaulieu

- Médecine générale et médecine spécialisée

- consultations générales et consultations vaccinales

- consultations de dermatologie
- consultations de médecine interne, cardiologie, endocrinologie.
- consultations des NAC
- consultations de cancérologie et réalisation de chimiothérapie.
- consultations d'ophtalmologie

- Chirurgie générale et chirurgie spécialisée :

- chirurgie générale,
- chirurgie abdominale
- chirurgie thoracique
- chirurgie orthopédique et traumatologie
- neurochirurgie, chirurgie du rachis
- chirurgie plastique et reconstructrice
- chirurgie ophtalmologique
- Arthroscopie diagnostique et interventionnelle

- Analyses :

- analyse de biochimie
- analyse d'endocrinologie
- ionogramme
- hématologie, numération et formule
- cytologie

Les autres analyses sont externalisées (bactériologie et histologie)

- Anesthésie et prise en charge de la douleur

- anesthésie gazeuse
- protocole spécifique pour chaque animal défini par l'anesthésiste
- monitoring d'anesthésie et de réanimation (spo2, ECG, et co2, température, pression artérielle)

- Imagerie médicale

- radiographie numérique
- échographie et échocardiographie Doppler couleur
- endoscopie respiratoire et digestive, diagnostique et interventionnelle

- Pharmacie vétérinaire

- délivrance au chevet du malade
- délivrance sur ordonnance
- habilitation spécifique à l'utilisation des anti-cancéreux
- **Produits d'hygiène et de soins :**
 - Antiparasitaires externes
 - antiparasitaire internes,
 - soins dermatologiques,
 - soins d'hygiène quotidiens,
 - hygiène buccodentaire.

- Espace Nutrition :

- Aliments diététiques.
- Aliments physiologiques.
- Aliments de réhydratation et de convalescence

6 - Hospitalisation :

Les animaux hospitalisés font l'objet de soins attentifs et réguliers. Nous ne sommes pas présents sur le site 24h sur 24 mais nous organisons des rondes la nuit et le week-end chaque fois que cela est nécessaire.

Vous pouvez rendre visite à votre compagnon en semaine de 14 h00 à 16h30, si cela ne perturbe pas le fonctionnement de la clinique.

7 – Continuité des soins

Nous assurons la continuité des soins sur tous les animaux que nous avons traités.

8 - Permanence des soins

Nous assurons la permanence des soins alternativement avec d'autres confrères de Poitiers et des environs immédiats, au sein d'un service de Garde appelé

SOS Veto Poitiers. En cas d'urgences, appelez la clinique au numéro habituel. Un message enregistré vous indiquera comment contacter le vétérinaire de garde .

9- Consentement éclairé du client, gestions des risques liés à l'anesthésie, la contention, l'hospitalisation, et aux soins médicaux.

Tout acte sur un animal (traitement médicamenteux, anesthésie, chirurgie) comporte des risques dont nous informerons le propriétaire. Cette information se fera verbalement ou par écrit sous forme d'un contrat à la demande explicite de l'une ou de l'autre des parties.

Certains patients agressifs peuvent parfois représenter un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes. Cela rend parfois nécessaire l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour le patient. 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 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 énoncés ci dessus.

10- 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 rédaction et à la signature conjointe par le propriétaire et le vétérinaire d'un contrat de soins. (Annexe 1). Le vétérinaire apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé, et précisera notamment le risque anesthésique dans la classification ASA(Annexe 2)

11- Prise en charge du patient lors de son décès

En cas de décès du patient le corps est soit rendu au propriétaire si il le souhaite et si la législation le permet, soit incinéré par l'intermédiaire de la société Incineris, dont le Siège social est situé à l'Herminault (85).^[11]_[SEP] Les frais d'incinération doivent être réglés par le propriétaire après signature des documents nécessaires.

12 - Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de 1ère et 2ème catégories sont acceptés dans notre clinique à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

13 - Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers à la clinique vétérinaire de Beaulieu, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de soulager la souffrance animal, le vétérinaire dirigera la tierce personne vers la mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans

sa commune, ou, lorsque la mairie a établi une convention avec une société responsable de la gestion des animaux errants, vers ladite société.

14 - Conditions tarifaires

Tous les tarifs sont consultables à l'accueil sous forme d'un catalogue de services reprenant les totalités de nos prestations. ^[1]_[SEP] Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, des analyses et donnera lieu à une facture détaillée conformément à la législation. ^[1]_[SEP] La nature aléatoire de certains actes, de certaines situations chirurgicales rend parfois difficile leur référencement et leur tarification, dans ce cas une estimation du coût incluant des paliers financiers sera remis au client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation. ^[1]_[SEP] La signature du contrat de soin engage le propriétaire à régler la facture lors la restitution de son animal.

15 - Modalités de règlement

Tous les honoraires sont payables comptant lors de la restitution de l'animal ou en fin de consultation en chèque, carte bancaire ou espèces. De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté mais la totalité de la somme doit être remise le jour du règlement en indiquant les dates de chaque encaissement. Un tiers de la somme sous forme de carte bancaire ou espèce devra impérativement être réglé le jour de la restitution de l'animal si un paiement fractionné est demandé par le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation pendant le service d'urgence.

16 - Gestion des litiges

En cas de litige à caractère déontologique, le Propriétaire peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Nouvelle-Aquitaine, 40 rue de Belfort, 33000 Bordeaux

^[1]_[SEP] En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Professionnelle est assurée par Groupe Pasteur mutualité, 34 Bd de Courcelles, 75017 Paris.

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire peut être saisi, dans les conditions prévues par les textes et règlements en vigueur, à l'adresse suivante :

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

17- politique de confidentialité et traitement des données

La Clinique Vétérinaire Vplus Beaulieu 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 animal par radiofréquence ou par tatouage, 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 Beaulieu, 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 05 07 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996-JORF du 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 effectuant la demande auprès du responsable du fichier, le Docteur Vétérinaire Paris Jean-Christophe (Loi n°78-17 du 06 janvier 1978 modifiée 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) .

18- Accessibilité

La clinique est accessible, dans ses parties publiques, aux personnes en situation de handicap ; une place de parking matérialisée, de grande largeur, est réservée aux personnes à mobilité réduite. La hauteur de la banque d'accueil est adaptée.

Le personnel de la clinique est sensibilisé à la situation de handicap, et se tient à la disposition des personnes en situation de handicap pour l'ouverture des portes ou le transport de l'animal du parking à l'intérieur de la clinique si cela s'avère nécessaire.

La prise de rendez-vous est possible par des moyens télématiques pour les personnes en situation de handicap auditif.

Version mise à jour le 13 11 2023

Docteur vétérinaire Jean-Christophe Paris

Jean-Christophe PARIS
Docteur Vétérinaire
VPLUS Beaujeu Poitiers
15, rue des frères Lumière
86000 Poitiers
N° d'Ordre : 15288