CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

de la Clinique Vétérinaire VPLUS de Jonzac

1 boulevard Baie Saint-Paul, 17500 JONZAC

Numéro de SIRET : 881 060 735 00019

Numéro d'ordre : 13636

Les présentes conditions générales de fonctionnement sont en format papier à la clinique et/ou sur notre site internet www.vplus.fr.

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Ces mêmes conditions générales de fonctionnement ont été communiquées au conseil régional de l'Ordre des vétérinaires.

NOTRE ETABLISSEMENT DE SOINS EST UNE CLINIQUE VETERINAIRE POUR ANIMAUX DE COMPAGNIE ET NOUVEAUX ANIMAUX DE COMPAGNIE (NAC).

Cette dénomination nous impose de remplir l'ensemble des conditions fixées par le cahier des charges relatives aux cliniques vétérinaires 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.

Les chiens et chats y sont naturellement soignés.

Pour certains NACs ou espèces exotiques, nous pourrions être amenés à vous rediriger vers des établissements de soins plus adaptés à ces soins particuliers.

Nous pouvons aussi soigner parfois de petits ruminants, des volailles ou animaux de clapier pour des soins médicaux ou chirurgicaux.

Nous ne soignons pas les équidés.

Nous ne soignons pas les bovins.

Certaines zones de notre structure sont non accessibles aux clients pour des raisons de sécurité essentiellement (salle de radiographie, salle de soin, bloc opératoire, …).

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

La clinique est ouverte au public du lundi au vendredi de 08h00 à 12h00 et de 14h à 18h30 et le samedi de 9h00 à 12h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous en dehors des cas d'urgence.

Les chiens doivent être tenus en laisse et les chats places dans des cages de transport adaptées pour leur sécurité.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Notre personnel soignant se compose de docteurs vétérinaires, d'auxiliaires spécialisées vétérinaires, d'auxiliaires vétérinaires et parfois de personnel en formation professionnelle.

Personnel vétérinaire :

- Dr Vétérinaire Hermanie Baudin
  - Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Nantes en 1996
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 01/01/2004 en tant qu'Associé
  - Au poste de vétérinaire associé
- Dr Vétérinaire Séverine Martinaud
  - Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Liège (Belgique) en 2007
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 01/05/2020 en tant que salariée
  - Au poste de vétérinaire généraliste.
- Dr Vétérinaire Danaë Daclinat
  - Diplômé de l'Ecole Vétérinaire de Liège (Belgique) en 2007
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 01/01/2025 en tant que collaborateur libéral
  - Au poste de vétérinaire généraliste.

Personnel non vétérinaire :

- BRAME Joyce
  - Echelon 5
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 13/09/2023
- Amélie Casis Rivière
  - Echelon 5
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 06/12/2004
- Sandrine Chevalier
  - Echelon 1
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 14/01/2008
- Laure DENQUIN
  - Echelon 5
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 12/09/2022
- Audrey Foucaud
  - Echelon 5
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 11/04/2011
- Muriel Helis
  - Echelon 5
  - Exerçant dans l'entreprise depuis le 01/07/2009

Prestations effectuées au sein de la clinique

- Consultation de médecine générale
- Médecine interne
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie générale (gynécologique, tissus mous)
- Dentisterie
- Dermatologie
- Echographie

- Radiographie
- Analyses de laboratoire (sanguines et urinaires)
- Ophtalmologie
- Hospitalisations La nuit et jours fériés, un vétérinaire assure des visites afin d'assurer la continuité des soins rendus nécessaires par l'état de votre animal.
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et d'aliments diététiques
- Urgences assurées 24h/24 et 7jours/7 selon conditions décrites dans le chapitre permanence et continuité des soins
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation en vigueur

Votre vétérinaire est autorisé à délivrer les médicaments vétérinaires qu'il a prescrits pour votre animal. Cependant le médicament n'étant pas un produit comme les autres, sa prescription et sa délivrance sont encadrées par le Code de la santé publique.

Entre autres :

Il ne peut pas délivrer un médicament sans avoir vu l'animal car il a l'obligation de procéder à l'examen clinique de l'animal, avant de rédiger une ordonnance pour lui prescrire un traitement.

Il ne peut pas délivrer un médicament sur présentation d'une ordonnance d'un vétérinaire qui exerce dans un autre cabinet ou clinique, car c'est interdit par le Code de le Santé Publique.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont surveillés par notre personnel soignant. La nuit et jours fériés, un vétérinaire assure des visites afin d'assurer la continuité des soins rendus nécessaires par l'état de votre animal.

Les visites aux animaux hospitalisés sont possibles sur rendez-vous et après accord du vétérinaire traitant.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et la continuité des soins sont assurées par les vétérinaires du réseau VPLUS de proximité après appel téléphonique.

Il vous suffit d'appeler le numéro habituel de notre établissement de soins, un répondeur vous indiquera les coordonnées du vétérinaire d'astreinte.

Les urgences tant canines que rurales nous imposent pour permettre une meilleure qualité de soins de vous diriger vers une clinique ou un cabinet vétérinaire différent de celui où vous avez l'habitude de faire soigner vos animaux de compagnie

Les circonstances particulières en dehors des heures d'ouverture peuvent nous contraindre à vous diriger vers des cabinets ou cliniques partenaires.

Dans certaines circonstances il pourra vous être demandé de transférer votre animal dans un autre établissement de soins de notre réseau VPLUS de proximité si son été le nécessite.

Nous ne nous déplaçons pas à domicile pour les animaux de compagnie, nos véhicules n'étant pas équipés pour réaliser des soins à ces espèces.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes :

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Volailles
- Nouveaux animaux de compagnie (dans la limite de nos compétences et moyens techniques)

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus notamment les équidés.

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

Tout traitement médicamenteux, toute anesthésie, tout acte chirurgical, toute manipulation, comportent un risque thérapeutique potentiel dont notre équipe informera le client dans la mesure du possible. Cette information se fera verbalement dans le cadre de la pratique courante ou dans certains cas par écrit sous la forme d'un contrat de soins (voir chapitre contrat de soins).

Le comportement agressif d'un patient nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant 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 accepter les risques thérapeutiques et le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

CONTRAT DE SOINS, CONDITIONS PARTICULIERES

Toute intervention médicale ou chirurgicale qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées sur le présent document pourra donner 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.

Dans ce contrat de soins le client sera invité à déclarer avoir pris connaissance et accepter les risques thérapeutiques ainsi que le cas échéant les conditions particulières d'examen sous contention telles qu'énoncées au paragraphe 12 du présent document.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, 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 faire assurer par l'intermédiaire d'une société spécialisée, l'incinération collective ou individuelle du corps (avec restitution des cendres ou non). Ces sociétés proposent en général également des services de crémation privées avec cérémonie. Nous pourrons vous expliquer les démarches à faire, sur simple demande.

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 VISES PAR LA LEGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX.

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

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Notre établissement de soins n'est pas un centre de protection des animaux ni une fourrière.

Les animaux errants n'y seront pas accueillis sauf conditions exceptionnelles liées à l'état de santé de ces derniers.

Il vous est demandé de vous adresser à la mairie du lieu où vous avez trouvé ces animaux pour la réception de ceux-ci. *Le **maire doit organiser la prise en charge et les soins des animaux errants sur sa commune** et afficher en permanence les coordonnées d'un service de prise en charge (ramassage, fourrière) pendant et en dehors des horaires d'ouverture au public (Art R.211-12 du code rural).*

***Nous pouvons vous renseigner sur les services à joindre** selon les cas et aider à retrouver le propriétaire d'un animal identifié.*

La prise en charge des animaux sauvages est assurée par le centre de soins à la faune sauvage le plus proche. Nous sommes un centre de relais LPO.

Dans les cas où un animal serait accueilli par nos soins, il sera redirigé vers les fourrières conventionnées dès que leur état le permettra.

CONDITIONS TARIFAIRES

Les tarifs des actes principaux sont disponibles à l'accueil 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.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement, les devis peuvent donc être soumis à variation.

LES MODALITES DE REGLEMENT

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

Un paiement différé peut être accordé selon des modalités convenues entre le vétérinaire et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins onéreux.

Un chèque de caution pourra vous être demandé pour des soins onéreux ou lors d'hospitalisation.

Un avoir pourra être établi en cas de restitutions d'aliments ou de médicaments non entamés et achetés depuis moins d'un mois. Les médicaments entamés ne peuvent être repris.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique le Client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Nouvelle Aquitaine, 40 rue de Belfort 33000 Bordeaux, 05 56 24 56 93 ; cro.nouvelle-aquitaine@ordre.veterinaire.fr

Si vous désirez faire appel au Médiateur de la consommation, il convient de se rendre sur le site du Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires (www.veterinaire.fr).

RCP

En cas de litige, nous vous communiquons notre numéro de contrat de RCP (11165623004).

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD), ET 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 du Responsable de la structure.

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

Les informations qui vous seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du Vétérinaire responsable de la clinique.

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Lors d'identification d'un animal 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.

Lors d'une incinération, certaines de ces données sont transférées à l'organisme qui prendrait en charge le corps de votre animal en vue de son incinération.

Les données pourront être utilisées pour vous alerter sur la nécessité d'un renouvellement médical.

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 ou comme le prévoit l'article L 203-6 du Code rural et de la pêche maritime :

"*Sans préjudice des autres obligations déclaratives que leur impose le présent livre, les vétérinaires sanitaires informent sans délai l'autorité administrative des manquements à la réglementation relative à la santé publique vétérinaire qu'ils constatent dans les lieux au sein desquels ils exercent leurs missions si ces manquements sont susceptibles de présenter un danger grave pour les personnes ou les animaux".*

DIVERS

Aucune menace, injure, incivilité, violence ne sera tolérée envers l'équipe soignante. Si le cas venait à se présenter, cela constituerait un motif légitime de refus de soins.

Docteur Vétérinaire Hermanie Baudin

Allons plus loin ensemble
VPLUS
RÉSEAU VÉTÉRINAIRE