CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT

DU CABINET VETERINAIRE DU DR ROCHER

Les présentes conditions sont consultables dans notre salle d'attente ou peuvent être téléchargées sur le site du cabinet au : www.veterinaire-etoile.fr

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

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Notre établissement de soins est classé cabinet médico-chirurgical conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Adresse : 4 rue de la comète, 13800 Istres

Téléphone : 07 83 32 58 52

Courriel : veterinaire.etoile@gmail.com

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

Le Cabinet Vétérinaire du Dr Rocher est généralement ouvert

du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 19h00

Les consultations ont lieu exclusivement sur rendez-vous, pris par téléphone au 07 83 32 58 52, ou sur le site du cabinet www.veterinaire-etoile.fr

Nous rappelons que les urgences sont soumises à l'appréciation de la vétérinaire, le cas échéant sont prioritaires et peuvent décaler les rendez-vous.

Aux heures de fermeture, les clients sont invités à appeler,

- les samedis et en semaine en cas de fermeture du cabinet vétérinaire, l'EURL Pacha, vétérinaire à domicile , joignable au 04.91.77.22.53 ,

- les nuits, dimanches et jours fériés le service de garde V2TU au 09.70.24.70.24

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : DV Coralie Rocher

n° ordre 20168, diplômé de la Faculté de Médecine Vétérinaire de Liège en 2005, titulaire du mandat sanitaire n°20130322

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

- Consultations de médecine générale
- Chirurgies de convenance
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique et traumatologie (le cas échéant , le client sera orienté vers un établissement de soins pratiquant les interventions plus complexes)
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Chirurgie ophtalmologique
- Consultations spécialisées (le cas échéant par un intervenant extérieur, vétérinaire spécialiste, avec l'accord du client).
- Chirurgie des tissus mous
- Analyses sanguines, biochimie et hématologie: effectuées par nos soins sur place ou le cas échéant par un laboratoire extérieur avec accord du Client
- Anesthésies générales selon les protocoles suivants sauf indications contraires dans le contrat de soins

le protocole est choisi en fonction de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal :

- Anesthésie flash
- Tranquillisation poussée
- Prémédication et anesthésie intra veineuse ou intra musculaire
- Prémédication et relais gazeuse

Surveillance de l'anesthésie par oxymètrie-capnographie-suivi ecg

- Imagerie médicale :

- Réalisation de radiographies avec développement numérique (une copie par mail des radiographies vous sera remise sur simple demande)
- Echographie, Doppler

- Délivrance de médicaments : Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur
- Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

La salle d'hospitalisation est adaptée aux animaux de compagnie susceptibles d'être hospitalisés sur la journée ou sur une période de plusieurs jours. Chaque animal bénéficie d'un box individuel avec les commodités adaptées à son espèce

La nuit, les jours fériés et pendant les horaires de fermeture du Cabinet Vétérinaire Médico-Chirurgical, les animaux hospitalisés au cabinet sont sous surveillance vidéo à distance, la vétérinaire se déplaçant au cabinet si leur état le nécessite

Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu sur rendez-vous pendant les horaires d'ouverture du Cabinet Vétérinaire

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement propose un service de garde dédié les nuits, dimanches et jours fériés, V2TU, joignable au 09.70.24.70.24. Le numéro à joindre est rappelé sur notre répondeur en dehors des horaires d'ouverture.

En cas de fermeture du Cabinet Vétérinaire, le Client est invité à prendre contact du lundi au samedi avec l'EURL Pacha Vétérinaire, service vétérinaire à domicile, entre 7h et 19h en journée, et dont les coordonnées seront également données sur le répondeur téléphonique du Cabinet Vétérinaire, joignable au 04.91.77.22.53

ESPECES TRAITEES

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

- Chiens
- Chats
- Furets
- Rongeurs
- Lagomorphes
- Tortues
- Oiseaux

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

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ 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 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 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 çi dessus.

CONTRAT DE SOINS

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.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Hors les cas prévus par le Code de déontologie, le Cabinet Vétérinaire se réserve la possibilité de refuser tout client qui :
- se rend coupable d'incivilité, insulte, injurie, menace, crie, diffame à l'écrit ou à l'oral
- manifeste tout comportement violent, inapproprié ou inadapté
- est en défaut de paiement
- ne vient pas à 2 rendez-vous sans avoir pris le soin d'annuler
- formule une demande heurtant la conscience du vétérinaire
- ne tient pas son animal dans des conditions permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité physique du personnel soignant ou refuse les moyens de contention proposés et/ou les consignes données

DÉCÈS 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 assurer par l'intermédiaire de la Société Incineris, Actiparc Le Grézan, Rue Nicolas Appert, 30000 Nîmes, l'incinération collective ou individuelle du corps.

Toute demande d'euthanasie ainsi que 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 catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Nous ne pouvons assurer la garde ou la prise en charge d'un animal errant sur la voie publique : il doit faire l'objet d'un signalement à la police municipale qui se charge de son transfert vers le service de fourrière municipale.

L'animal blessé errant sur la voie publique doit être pris en charge par les services de secours (pompiers) après signalement par la personne qui le découvre. Les services de secours se chargent de le transférer vers l'établissement de soins vétérinaires conventionné. Les soins sont financièrement pris en charge par la collectivité.

Le Client qui présente un animal blessé sans souhaiter prévenir les services de secours accepte de prendre en charge les soins financièrement.

CONDITIONS TARIFAIRES

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

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 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.

Les chèques ne sont pas acceptés.

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

Un règlement d'avance sera systématiquement demandé après examen de l'animal dans les cas de vaccination et/ou identification de portées ainsi que dans le cas d'une prise en charge obstétricale.

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

Un paiement en 2, 3 fois ou 4 fois est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier Alma sous réserve d'acceptation du dossier par ce dernier, et moyennant des frais de dossier d'un montant de 20,50€

En cas de facture impayée, des frais de dossier ainsi que des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois ½ le taux d'intérêt légal en vigueur au jour d'exigibilité de la facture seront appliquées.

Le Cabinet Vétérinaire engagera des poursuites systématiques en cas de non-paiement des honoraires dus dans un délais de 3 mois.

LITIGES

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, Immeuble Le Baou, 262 avenue Sainte Marguerite, 06200 NICE

RCP

MACSF assurances

10 cours du Triangle de l'Arche, TSA 40100, 92919 LA DEFENSE CEDEX France

MEDIATEUR DE LA CONSOMMATION

Le médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire a pour objectif de régler de manière amiable les différends financiers survenant entre tout détenteur d'un animal, client d'un vétérinaire non professionnel et tout vétérinaire inscrit au tableau de l'ordre. Il intervient sur les litiges relatifs aux prestations des vétérinaires (notamment ceux relatifs aux honoraires, à des prestations ou ventes accessoires).

Conformément à l'article L 152-1 du Code de la consommation, en cas de litiges de la consommation vous pouvez contacter le médiateur à l'adresse internet suivante : mediateur-conso@veterinaire.fr ou par voie postale : médiateur de la consommation de la profession de vétérinaire, Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34 rue Bréguet, 75011 PARIS.

SECRET PROFESSIONNEL

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R 242-33 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, étendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996). Tous les stagiaires signent un « engagement de confidentialité ». 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 Docteur Vétérinaire Coralie Rocher.

LOI « INFORMATIQUE ET LIBERTES », 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 Docteur Coralie Rocher.

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.

ACCESSIBILITE

Conformément au Décret n° 2017-431 du 28 mars 2017, le Registre Public d'Accessibilité du Cabinet Vétérinaire du Dr Rocher est consultable à l'accueil sous sa forme papier.