

Conditions générales de fonctionnement de l'établissement de soins vétérinaires: Clinique Vétérinaire Héliovent 60, rue de Francastel 60360 CREVECŒUR-LE-GRAND

mise à jour: septembre 2021

Les présentes conditions sont consultables à l'accueil de notre clinique.
Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement.

1 - Appellation de l'établissement de soins

Notre établissement de soins est classé "clinique vétérinaire pour animaux de compagnie" et "cabinet vétérinaire pour animaux de rente et équidés" 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 (www.veterinaire.fr – rubrique ressources – cahiers des charges établissements de soins vétérinaires).

Téléphone: 03 44 46 87 52
Adresse courriel: clinique@heliovet.fr

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

Notre établissement est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 19h00 et le samedi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.
Les consultations ont lieu sur rendez-vous aux mêmes horaires (sauf urgence).

3 - Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires

Dr Alexandre CAUCHY vétérinaire associé, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Clément DUSART vétérinaire associé, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Jacques LAPEYRIN vétérinaire associé, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Nicolas LUCAS vétérinaire associé, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Eugénie CAMUS vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie,

les animaux de rente et les équidés

Dr Marie DEMONTOUX vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie

Dr Clémence DERNIS vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Marion FLIPO vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Marie MANNESSIEZ vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Dr Isabelle VUILLERME vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie

Dr Thérèse WAUQUIER vétérinaire collaboratrice salariée, pour les animaux de compagnie, les animaux de rente et les équidés

Auxiliaires vétérinaires

Mme Justine FOYARD auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Cécile GODARD auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Pauline KLAES auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Jodie LEMONNIER auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Gwendoline LIMBERTIES auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Marie PINGLIEZ auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Stéphanie ROUTIER auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Lucie SCELLIER auxiliaire spécialisée vétérinaire échelon 5

Mme Laura PEREIRA auxiliaire vétérinaire qualifiée échelon 4

Mme Amandine ALLINCKX auxiliaire vétérinaire qualifiée échelon 3

Mme Elodie FOUQUE auxiliaire vétérinaire qualifiée échelon 3 en formation

Mme Justine TOUILIN auxiliaire vétérinaire qualifiée échelon 3 en formation

Conseillère Technique d'Élevage Spécialisée

Mme Sandrine LECOINTE

4 - Prestations effectuées au sein de la clinique et en ferme pour les animaux de

rente

- **Consultations** de médecine générale

- **Chirurgie:**

- Chirurgie de convenance
- Chirurgie de la reproduction et obstétricale
- Chirurgie des tissus mous

- **Analyses:**

Analyses sanguines effectuées par nos soins (sauf analyses spécialisées par des laboratoires extérieurs avec accord du client) sur le matériel suivant: Idexx Catalyst Dx – Idexx Procyte Dx – Idexx Snapshot Dx

- **Anesthésie:**

Pour les petits animaux, anesthésies générales selon des protocoles choisis en fonction de la nature de l'intervention, de la nature de la chirurgie et de l'âge de l'animal:

- Anesthésie flash
- Tranquillisation poussée
- Anesthésique fixe après prémédication
- Induction après prémédication et relais gazeux

Surveillance de l'anesthésie par oxymétrie, capnométrie, et électrocardiographie.

- **Imagerie médicale:**

- Radiographies: générateur GENERAL MEDICAL MERATE type LAURUS-RAD 100-32 – capteur numérique SIV - Vet RAD (une copie sur CD des radiographies vous sera remis sur simple demande)
- Echographie: appareil ESAOTE – MYLABSIX Model 1 6420

- **Animaux de rente:**

- Suivi global d'élevage bovin
- Diagnostic de gestation (bovins) par échographie
- Parage bovin
- Télé-anesthésie

- **Délivrance de médicaments** conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur

- **Ventes** de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques

5 - Surveillance des animaux hospitalisés

Lorsqu'un animal est hospitalisé chez nous, il est surveillé régulièrement.

En journée, une auxiliaire spécialisée vétérinaire est chargée de la maintenance des espaces d'hospitalisation et de la surveillance des animaux hospitalisés. Elle vérifie le bon déroulement des traitements (perfusion), signale au vétérinaire tout changement dans l'état clinique d'un animal, surveille le réveil des animaux opérés, etc...

Sauf cas particulier lié à son état clinique, chaque chien hospitalisé est promené 2 fois par jour.

La nuit, le vétérinaire d'astreinte prend le relais, adapte la fréquence de ses passages à l'évolution des cas et peut exercer une surveillance rapprochée des cas qui le nécessitent.

6 - Permanence et continuité des soins

Les vétérinaires de la structure assurent à tour de rôle, durant les heures de fermeture de la clinique, la continuité et la permanence des soins aux animaux qui nous sont habituellement confiés. Les urgences sont assurées sur appel téléphonique, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

7 - Espèces traitées

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

Chien
Chat
NAC: furet – rongeurs – lagomorphes - oiseaux
Bovins
Equidés
Ovins – Caprins
Porcins
Animaux 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, 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 forme d'un 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.

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

10 - 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 Incinériss (la Coimpagnie des Vétérinaires) Z.A. 76890 TOTES l'incinération collective ou individuelle du corps. Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

11 - 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.

12 - Admission des animaux errants

A défaut de connaître le détenteur de l'animal présenté par un tiers à la clinique, 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.

13 - 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.

14 - 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 et le client.

Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient 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 même non entamés ne peuvent être repris.

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 sur la facture.

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

15 – Litiges

► En cas de litiges de la consommation, le client peut s'adresser au médiateur des litiges de la consommation de la profession de vétérinaire qui 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.

► En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au:
Conseil régional de l'Ordre des Vétérinaires de Picardie
6, boulevard de Belfort
CS 73 902
80039 AMIENS Cedex
03 22 72 66 74

16 – Responsabilité Civile Professionnelle

En cas de litige sur la qualité de notre pratique, notre Responsabilité Civile Professionnelle est assurée par:

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

17 - Loi « Informatique et libertés », secret professionnel

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.

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 LUCAS.

18 - Crise sanitaire Covid – mesures exceptionnelles

Afin de respecter les consignes officielles visant à limiter les risques de contamination par le SARS-CoV2 (COVID 19), nous avons mis en place des mesures de biosécurité. Elles sont susceptibles d'évoluer en fonction des modalités administratives, réglementaires et sanitaires.

Elles reposent sur la nécessité de protéger le personnel de l'établissement et de participer

à la protection de la santé publique, de nos clients et de leurs proches en particulier :

- Attente en salle d'attente (nombre de places réduit), ou à l'extérieur de la clinique. Les clients venant en consultation doivent se présenter à leur arrivée, afin que le vétérinaire vienne les chercher.
- Limitation de l'accès aux salles de consultation à 1 personne par animal. Port d'un masque obligatoire. Dans les salles de consultation, rester dans les zones matérialisées au sol.
- Pour la vente d'aliments ou la délivrance de médicaments hors examen clinique, une distance d'un mètre (matérialisée par un marquage au sol) doit être respectée entre les personnes.
- Des distributeurs de gel hydro-alcoolique sont disponibles.
- L'établissement se réserve le droit de refuser l'accès des clients qui ne respecteraient pas les mesures sanitaires mises en place, notamment : port du masque obligatoire, distanciation sociale, respect des consignes données par le personnel.

Ces mesures ne sont pas exhaustives.