

~Règlement intérieur~

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE PONT-SUR-YONNE 7 ROUTE DE PARIS 89140 PONT-SUR-YONNE

Les conditions générales de fonctionnement sont consultables en salle d'attente de la clinique, à l'accueil de la clinique ainsi que sur le site internet : www.veterinairepontsuryonne.com

L'ensemble des actes effectués au sein de la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

APPELLATION DE L'ÉTABLISSEMENT DE SOINS ET ESPÈCES TRAITÉES

Notre établissement de soins est classé « clinique vétérinaire pour animaux de compagnie » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins vétérinaires et réalise des visites à domicile pour les chiens et les chats.

La dénomination du présent établissement est :

Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne

7 route de Paris

89140 PONT-SUR-YONNE

03 86 67 14 41

clinique@veterinairepontsuryonne.com

Site web : www.veterinairepontsuryonne.com

La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne assure les soins des :

- Chiens
- Chats
- NAC

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

La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne est ouverte :

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures,

Le samedi, de 8 heures à 12 heures.

Elle est fermée au public les mercredi, les jours fériés et en dehors de ces heures d'ouvertures.

La clinique se réserve le droit de fermer pendant d'autres périodes afin de prendre des jours de repos et des vacances.

Les jours d'ouverture : entre 12h et 14h, une vétérinaire de la clinique assure la prise en charge des urgences.

La nuit, les mercredi, les week-ends, les jours fériés, ainsi que tous les autres jours de fermeture, les urgences sont renvoyées vers la Centre Hospitalier Vétérinaire des Cordeliers à Meaux et/ou la Maison des Urgences Vétérinaires de Brie-Comte-Robert

L'ensemble de ces informations est communiqué avec clarté sur le répondeur de la clinique, quand celle-ci est fermée.

Les consultations pour les animaux de compagnie et les NAC ont lieu sur place.

Les créneaux 8 heures – 10 heures sont préférentiellement réservés aux chirurgies.

Les consultations se font uniquement sur rendez-vous après appel téléphonique ou présentation au comptoir de l'accueil.

Toute consultation en urgence sera prise en charge dans les meilleurs délais et la clinique se réserve le droit de refuser une consultation en urgence si elle ne peut pas assurer cette prise en charge dans les meilleurs délais pour le bien-être de l'animal.

ESPÈCES TRAITÉES

1. Espèces couramment traitées :

- Chiens
- Chats

2. Espèces occasionnellement traitées :

- Lapins
- Furets
- Hamsters
- Rats
- Cochons d'Inde

En règle générale, voici les établissements vers lesquels seront référés des cas nécessitant des investigations plus poussées ou pour lesquels nous aurons besoin de spécialistes :

- Clinique Vétérinaire Exotic Clinic à Nandy
- Clinique vétérinaire Vet-œil à Lognes
- Centre Hospitalier Vétérinaire des Cordeliers à Meaux
- Centre Hospitalier Vétérinaire de Fregis à Gentilly (porte d'Italie)

PERSONNEL AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

PERSONNEL VÉTÉRINAIRE :

Dr **Marie FAGOT**, vétérinaire, diplômé de l'Ecole Nationale Vétérinaire de Maisons-Alfort (N° ordinal : 27863) et gérante de la Clinique.

PERSONNEL NON VÉTÉRINAIRE :

Marina DANOS, Auxiliaire Spécialisée Vétérinaire, diplômée du GIPSA de Juvisy-Sur-Orge et associée de la Clinique.

Michaël CUILLERIER, Assistant administratif.

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE PONT-SUR-YONNE

La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne propose des soins en médecine traditionnelle et en médecine complémentaire.

POUR LES CHIENS/CHATS ET NAC :

- Consultation de médecine générale
- Consultation de médecine préventive
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Anesthésie générale : les protocoles anesthésiques sont adaptés à chaque animal, selon son âge, son état de santé, son espèce et les résultats d'examen complémentaires. La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne élabore des protocoles d'anesthésie dite balancée (usage de plusieurs molécules simultanément), aussi bien fixes que volatiles.
- Radiologie : Générateur RADIO MEGX 400 HF + PREMIUM et capteur plan CAPTEUR CANIN AGFA FILAIRE XD 17
- Echographie abdominale et cardiaque : Echographe Mindray Vetu50
- Analyses sanguines :
 - Biochimie : Catalyst One Analyseur de biochimie Idexx
 - Numération formule sanguine : Analyseur d'hématologie ProCyte One Idexx
 - Hormones : Idexx
- Analyses d'urines : Idexx

Certaines analyses peuvent être effectuées par un laboratoire extérieur avec l'accord du client.

- Analyses cytologiques, histologiques confiées au laboratoire IDEXX avec l'accord du client.
- Hospitalisation
- Délivrance de médicaments : conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.
- Vente de produits d'hygiène, d'aliments physiologiques et diététiques.

TENUE DES ANIMAUX AU SEIN DE LA CLINIQUE VÉTÉRINAIRE DE PONT-SUR-YONNE

Les chiens doivent être tenus obligatoirement en laisse et le maître doit garder le contrôle sur son animal dans l'espace d'accueil et d'attente. Les chiens agressifs avec leurs congénères ou les humains doivent être tenus en laisse courte, porter un collier adapté et une muselière si besoin.

Les chats et les NAC doivent être transportés dans une cage adaptée et solide. Le cas échéant, la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne met à la disposition des clients des cages de prêt, en fonction des disponibilités, en échange d'une caution qui sera restituée au moment du rendu de ladite cage.

ADMISSION DES ANIMAUX VISÉS PAR LA LÉGISLATION SUR LES CHIENS DANGEREUX

Les chiens de premières et deuxièmes catégories sont acceptés dans notre établissement dans le respect de la réglementation actuelle (arrêté du 27 avril 1999). Ils doivent être muselés et présentés par une personne majeure.

ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS

Les animaux errants ne sont pas de la responsabilité d'une structure privée telle que la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne (que la RCP ne couvre pas). Il convient de prévenir la Mairie de la commune où l'animal a été trouvé qui se doit de prendre en charge ces animaux errants.

La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne assurera dans ce cas-là :

- La recherche du propriétaire si l'animal est identifié
- Les premiers soins d'urgence si le pronostic vital est engagé. Dans cet unique cas, l'animal sera susceptible d'être hospitalisé.

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance attentive et adaptée à leur état. L'équipe assure les soins dans la journée afin que leur séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Les animaux hospitalisés peuvent être placés dans 3 secteurs :

- Hospitalisation de jour : réservée aux animaux déposés pour une chirurgie le jour même, en état critique, en attente de consultation, en cours de réveil d'anesthésie.
- Hospitalisation longue durée (chenil et chatterie séparés) : animaux stables, ne nécessitant pas une surveillance accrue. Essentiellement pour des pathologies chroniques (exemple : insuffisance rénale chronique...)
- Chenil de contagieux : tout animal contagieux pour ses congénères ou pour l'homme est isolé dans un chenil à part.

Durant les heures d'ouverture de la clinique :

L'ensemble du personnel soignant prend soin des animaux hospitalisés : surveillance, état général, alimentation, boisson, litière, promenades et soins. Les animaux hospitalisés ont au moins deux examens complets par jour réalisés par un vétérinaire.

Les propriétaires peuvent rendre visite à leur animal sur rendez-vous, à condition que cela ne perturbe ni le fonctionnement de la clinique, ni le bien-être de l'animal hospitalisé.

En dehors des heures d'ouverture :

- Pour un animal stable : 2 à 3 visites par jour sont assurées par le vétérinaire en charge des soins.
- Pour un animal en état critique : le vétérinaire en charge des soins reste à la clinique aussi longtemps que nécessaire. Une fois l'animal stabilisé, le vétérinaire assurera 2 à 3 visites par jour de l'animal pour lui administrer ses soins et lui faire un examen général.

PERMANENCE ET CONTINUITÉ DE SOINS

Pour les animaux de compagnies et les NAC :

Les jours d'ouverture : entre 12h et 14h, un vétérinaire de la clinique assure la prise en charge des urgences.

La nuit, les mercredi, les week-ends, les jours fériés, ainsi que tous les autres jours de fermeture, les urgences sont renvoyées vers la Centre Hospitalier Vétérinaire des Cordeliers à Meaux et/ou la Maison des Urgences Vétérinaires de Brie-Comte-Robert

Les coordonnées du vétérinaire à contacter en cas d'urgences sont communiquées avec clarté sur le répondeur de la clinique, quand celle-ci est fermée.

RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ A 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'acte mettant en jeu le pronostic vital de l'animal, par écrit sous la forme d'un contrat de soins.

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

Un bilan préopératoire sera conseillé au client avant toute anesthésie générale, afin de s'assurer de la bonne santé de l'animal, et le cas échéant, d'adapter les protocoles anesthésiques. Ce bilan est particulièrement recommandé pour les animaux séniors (à partir de 7-8 ans pour les chiens et chats).

Il sera conseillé l'investigation de toute anomalie cardiaque détectée au cours de l'examen clinique, avant toute anesthésie.

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'usage de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et/ou du personnel soignant. L'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 se fera qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

Le client déclare avoir pris connaissance et accepte les risques thérapeutiques et le cas échéant, les conditions particulières d'examen sous contention énoncées ci-dessus.

DÉCÈS DE L'ANIMAL

Si le propriétaire souhaite confier la gestion du corps de son animal à la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne, le corps sera conservé en chambre froide au sein de la clinique en attendant le passage de la société d'incinération :

Esthima Crématorium d'Etampes
Rue Marcel Laloyeau
91150 Etampes
0805622222

Le client pourra choisir entre :

- Une crémation collective de son animal (avec d'autres animaux), sans possibilité de récupération des cendres.
- Une crémation individuelle avec récupération des cendres. Dès réception des cendres, le propriétaire est contacté par la clinique pour venir les récupérer.

- Sur demande expresse auprès de la société de crémation et prise de rendez-vous avec elle, le propriétaire pourra assister à la crémation de son animal.

Les frais de crémation sont à régler directement au vétérinaire, qui payera la société de crémation.

Esthima est une société sérieuse avec laquelle nous n'avons rencontré aucun désagrément. La traçabilité des corps est rigoureuse ainsi que le rendu des cendres en cas de crémation individuelle.

La prise en charge des déchets organiques types déchets chirurgicaux est gérée par la société : Cyclavet.

CONDITIONS TARIFAIRES

Dès lors qu'un animal nous est confié, il s'établit un contrat de soins tacite ou écrit impliquant, pour le prestataire, la mise en œuvre des moyens nécessaires pour effectuer les soins de l'animal, et pour le propriétaire, le règlement des honoraires au moment de la fin de la consultation ou de l'hospitalisation.

Les prix des actes les plus courants sont affichés en salle d'attente.

Les prix des actes courants et non affichés peuvent être communiqués à l'accueil ou sur appel téléphonique.

Pour les actes plus complexes ou des hospitalisations de longue durée, un devis INDICATIF pourra être établi par un vétérinaire et remis au propriétaire. Le devis sera ajusté en fonction de différents facteurs : durée de l'anesthésie, complications opératoires, durée d'une hospitalisation, examens complémentaires supplémentaires...

Il est à noter cependant, qu'il est impossible d'établir un devis sans avoir vu l'animal au préalable, à l'exception des interventions de convenance. Ainsi, les clients seront toujours incités à venir consulter le vétérinaire pour avoir un devis le plus précis possible.

Un devis estimatif peut être établi sur simple demande du propriétaire, après examen clinique de l'animal et diagnostic de l'affection.

La nature aléatoire de certains actes médicaux ou chirurgicaux rend difficile leur référencement voire même leur chiffrage exact. Le devis peut être communiqué en incluant des paliers financiers ou fourchette de prix.

La validité du devis est de 1 mois à partir de son établissement, le montant communiqué ne tient pas compte des éventuelles complications. En cas d'évolution physiologique ou pathologique modifiant la prise en charge des soins, le vétérinaire pourra après consultation, éditer un nouveau devis et recueillir à nouveau le consentement de la part du propriétaire.

Tout devis ou contrat de soins accepté et signé par le propriétaire engage ce dernier à le régler au plus tard quand l'animal quitte la clinique.

MODALITÉS DE RÈGLEMENTS

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

Le client peut honorer ses frais par :

- Espèces
- Carte bancaire

Lors de l'entrée en relation, le prestataire se réserve le droit d'exiger dès l'établissement du contrat de soins (verbal ou écrit) le paiement d'une avance ou de l'intégralité de la prestation. Cet acompte pourra être demandé notamment lors de l'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, de soins de longue durée ou de chirurgie importante.

Si pour quelque raison que ce soit, le propriétaire ne devait pas honorer sa facture le jour même, il se verra dans l'obligation de signer une reconnaissance de dette et d'indiquer la date limite à laquelle il viendra la régler.

Toute facture impayée fera l'objet de pénalités de retard de 3% par mois de retard. Pour toute facture impayée, le client sera relancé par courrier ou par téléphone 3 mois de suite. Dans le cas où la facture ne serait pas honorée au bout du 4ème mois, la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne aura recourt aux voies d'huissiers de justice afin de procéder au recouvrement de cette dette. Les frais occasionnés seront à supporter par le client lui-même.

Quel que soit le mode de paiement convenu entre les deux parties, le paiement ne sera considéré comme réalisé qu'après encaissement effectif de la totalité du prix.

LITIGES

Nous souhaitons répondre au mieux aux attentes de nos clients. Nous essayons d'être clairs et transparents dans les choix thérapeutiques que nous proposons.

Nous invitons néanmoins un client éventuellement insatisfait d'une prestation à prendre contact avec nous, nous répondrons à toute question afin de dissiper ses doutes ou résoudre son problème.

En cas de litiges ou de différends déontologiques, le propriétaire pourra se rapprocher de :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de la région Bourgogne Franche-Comté
Parc tertiaire des grands crus
60 F avenue du 14 juillet
21300 Chenôve
03.80.43.94.09
cro.bourgogne-franche-comte@ordre.veterinaire.fr

Le code de déontologie est accessible sur le site : www.veterinaire.fr

Si malgré les explications données, un client estime que nous aurions pu commettre une faute technique grave lui portant préjudice, nous saisisons à sa demande notre assureur en responsabilité civile professionnelle.

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

La Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne a souscrit un contrat d'assurance responsabilité civile avec :

PANACEA ASSURANCES SA, société anonyme d'assurances à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 50 000 000 €, entreprise régie par le Code des assurances - 507 648 087 RCS Paris - 1 Boulevard Pasteur 75015 PARIS.

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 du Docteur Vétérinaire Marie FAGOT, gérante de la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne.

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.

**L'équipe de la Clinique Vétérinaire de Pont-Sur-Yonne vous
souhaite la bienvenue !**