

# Conditions Générales de Fonctionnement

Les présentes conditions peuvent vous être remises sur simple demande au format papier. Tout acte effectué sur un patient dans le cadre de l'activité de soins est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

## 1. Définition de l'activité de soins

L'activité de soins concernée par ces conditions générales de fonctionnement est celle du Dr Vétérinaire Chloé Solatges, vétérinaire à domicile, dont le siège est situé au 52 chemin de Barcelone, 31470 ST-LYS. D'après l'article R. 242-57 du Code de Déontologie Vétérinaire, « Est dénommée vétérinaire à domicile la personne physique ou morale habilitée à exercer la médecine et la chirurgie des animaux qui, n'exerçant pas dans un établissement de soins vétérinaires, exerce sa profession au domicile du Client. »

## 2. Horaires d'ouverture habituels et conditions d'accueil du public

L'accueil téléphonique et les consultations sont ouverts du lundi au vendredi de 9h à 19h et le samedi de 9h30 à 12h.

## 3. Personnel affecté aux soins des animaux

Dr Vet Chloé SOLATGES, n° ordre 22374.

## 4. Prestations effectuées au sein de la clinique

Une liste des prestations est consultable à l'adresse suivante : <https://www.veto-mobile.fr/tarifs>

- Consultations de médecine générale et préventive.
- Laboratoire d'analyses :
  - o Au chevet du patient : analyses d'urine, analyses biochimiques et hématologiques (urée, créatinine, hémocrite, hémoglobine, glycémie, frottis sanguins), examen microscopique de prélèvements cutanés ou auriculaires, coproscopie, tests rapides.
  - o Différées : examens de biochimie sanguine et d'endocrinologie, mise en culture mycologique.
  - o Les autres analyses (numération, cytologie, histologie, bactériologie, autres paramètres de biochimie sanguine) seront effectuées dans des laboratoires tiers, avec l'accord du Client.
- Imagerie : les examens d'imagerie (échographie, radiographie, scanner) seront effectués par un établissement de soins tiers avec l'accord du Client.
- Mesure de la pression artérielle.
- Tranquillisation : lorsque l'état du patient le nécessite et le permet, une sédation pourra être mise en œuvre. Le protocole sera choisi en fonction de la nature de l'intervention, et de l'état de santé de l'animal.
- Délivrance de médicaments, de produits d'hygiène et d'aliments, conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur.

Les actes chirurgicaux et les hospitalisations seront réalisés dans des établissements de soins tiers, avec l'accord du Client.

## 5. Permanences et continuité des soins

Afin d'assurer en notre absence un suivi optimum des animaux qui nous sont confiés, notre établissement a passé un contrat de gestion des urgences avec les structures suivantes :

- Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire de Toulouse, 23 chemin des Capelles, 31100 TOULOUSE (05 61 19 38 62),
- Clinique Vétérinaire du Vernet, 366 avenue de Labarthe, 31810 VERNET (05 61 08 32 77),
- Dr Amine AIT-MESBAH, vétérinaire d'urgence à domicile, TOULOUSE (05 61 11 21 85).

Les services d'urgence prennent le relais de notre activité de soins pendant les heures de fermeture. Leurs contacts sont en permanence disponibles sur notre répondeur. En cas d'incapacité à recevoir le Client, ils s'engagent à le rediriger vers une structure capable de les accueillir.

## 6. Espèces traitées

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

- Chiens,
- Chats,
- Furets,
- Rongeurs,
- Lagomorphes,
- Oiseaux d'ornement,
- Tortues.

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 rente. En cas d'urgence concernant ces espèces, vous pouvez vous adresser au Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire de Toulouse, 23 chemin des Capelles, 31100 TOULOUSE (05 61 19 38 62).

## 7. Risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé

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 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.

## 8. 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 mise en place d'un contrat de soins. Ce dernier apportera au Client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

## 9. 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 (**Parc scientifique de la Haute Borne – 2 avenue Halley – 59650 Villeneuve d'Ascq – Tél. : 03 20 61 71 51**) 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

## 10. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont consultables à l'adresse suivante : <https://www.veto-mobile.fr/tarifs>. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible 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 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.

## 11. Modalités de règlement

Les honoraires sont payables comptant 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 lorsque plusieurs visites successives seront prévues ou dans le cadre d'un protocole 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 non entamés ne peuvent être repris.

Lors de paiement différé, 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 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. Une plainte sera systématiquement déposée à la gendarmerie en cas de non rappel aux relances.

## 12. Politique de confidentialité

La structure 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 l'accord du Client.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines 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 sont demandées lors de la constitution du dossier font l'objet, sauf opposition justifiée de la part du Client, d'un enregistrement informatique. Seuls les membres du personnel de la structure 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 5 juillet 1995. Etendue par arrêté du 16 janvier 1996 JORF 24 janvier 1996).

Le Client dispose 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 Dr Vet. Chloé Solatges\*.

\*Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié 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)