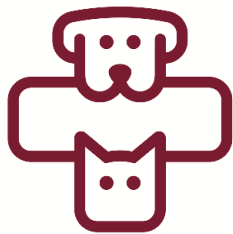


CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT



URGENCE
Vétérinaire 67

Urgence vétérinaire 67
18 place de l'abattoir – 67200 Strasbourg
Tél : 03 60 825 825

Les présentes conditions sont consultables sur simple demande auprès de nos équipes d'accueil. Elles peuvent vous être remises sous un format papier à la clinique ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante : www.urgence-veterinaire-67.fr ou demandées par courriel à l'adresse : contact@uv67.fr

Tout acte effectué sur un patient dans notre établissement est soumis aux conditions générales de fonctionnement que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

1. Appellation de l'établissement de soins :

Urgence Vétérinaire 67 exerce son activité de consultation et de soins au sein de la clinique vétérinaire AgoraVet qui met à la disposition d'urgence vétérinaire 67 ses locaux et matériel. AgoraVet est un établissement de soins classé Clinique Vétérinaire, et possède les équipements conformément à l'arrêté du 13 Mars 2015 paru le 25 Mars 2015 relatif à l'appellation des domiciles professionnels d'exercice vétérinaires.

2. Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public :

Urgence Vétérinaire 67 est ouvert au public du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00. Le week-end du samedi de 12h au lundi 8 h ainsi que les jours fériés de 19 h la veille jusqu'à 8 le lendemain.

Urgence vétérinaire 67 prend en charge les animaux nécessitant une consultation et d'éventuels soins d'urgence durant les horaires précités.

Urgence Vétérinaire 67 assure ainsi la permanence et la continuité des soins (PCS) pour les vétérinaires référents qui en ont fait la demande et avec lesquels une convention de délégations de PCS a été signée.

Les consultations ont lieu sans rendez-vous mais un appel au 03 60 825 825 est requis avant la validation de la prise en charge.

Urgence Vétérinaire 67 assure les consultations et les soins des animaux en urgences au sein de la clinique vétérinaire AgoraVet qui met à sa disposition ses locaux et son matériel.

L'établissement se situe au 18 place de l'abattoir à Strasbourg.

Hormis les cas prévus par le code de déontologie, le service urgence vétérinaire 67 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
- 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.

3. Personnel affecté aux soins des animaux :

Une équipe de vétérinaires qualifiés se relaient pour assurer les urgences.

Vétérinaires titulaires :

L'équipe est constituée de 2 vétérinaires associés, 4 vétérinaires salariés et 11 vétérinaires collaborateurs libéraux.

Personnel de soins :

L'établissement comprend 17 auxiliaires spécialisés vétérinaires.

Autre personnel :

6 auxiliaires spécialisées vétérinaires d'accueil

1 chargée de communication

1 responsable des ressources humaines

1 assistante de direction

La liste du personnel est consultable sur notre site internet : www.urgence-veterinaire-67.fr, dans la rubrique 'L'équipe'. Cette liste est régulièrement mise à jour.

5. Prestations effectuées au sein de la clinique :

Urgence vétérinaire 67 ne prend en charge que les urgences pendant ses horaires d'ouverture. Dans le cadre de la gestion des urgences, les disciplines suivantes sont disponibles :

CHIRURGIE :

Chirurgie orthopédique, Chirurgie traumatologique, Neurochirurgie, Chirurgie cardio-thoracique, Chirurgie mini invasive, Chirurgie oncologique, Chirurgie vidéo assistée (arthroscopie, laparoscopie, thoracoscopie), chirurgie abdominale, Chirurgie reconstructrice.



MEDECINE INTERNE :

- Pneumologie et maladies respiratoires (fibroscopie respiratoire et interventionnelle, scanner thoracique, LBA),
- Consultation de médecine interne et échographie itinérante dans les cliniques des vétérinaires référents.
- Gastroentérologie (endoscopie digestive, endoscopie interventionnelle, échographie abdominale),
- Uro-néphrologie (échographie de l'appareil urinaire, uro-scanners, endoscopie interventionnelle, mise en place de SUB pour des déviations urétérales)
- Hématologie, transfusions (concentré globulaire et plasma), groupage sanguin, gestion de donneurs de sang bénévoles, banque de sang
- Maladies infectieuses et immunitaires, maladies de l'appareil génital (vagoscopies, échographies),
- Endocrinologie (examens sanguins et urinaires) et biologie médicale

OPHTALMOLOGIE SPÉCIALISÉE :

Examens ophtalmologiques : échographie de l'œil, Ultra-biomicroscopie (UBM), tomographie à cohérence optique, électro-rétinographie (ERG), pupillométrie Chromatique (PLR), chirurgie de la cornée, cryochirurgie, chirurgie au laser, cross-linking, iontophorèse, chirurgie du segment postérieur, traitement du décollement de rétine, traitement des luxations du cristallin.

DERMATOLOGIE :

Examens cutanés (raclages, calques, scotch tests, cytologie) - Examen endoscopique des oreilles (vidéo otoscopie, diagnostique et interventionnelle),

HOSPITALISATION ET PRISE EN CHARGE DES SOINS INTENSIFS :

Les animaux peuvent être hospitalisés dans huit pièces distinctes : chenil chiens, chatterie, zone d'hospitalisation des NAC comprenant des pièces pour les petits mammifères, les oiseaux et les reptiles distinctes, un chenil/chatterie réservé aux maladies contagieuses et deux salles de réveil/soins intensifs séparées pour les chats et les chiens. Toutes les salles d'hospitalisation sont dûment ventilées, climatisées ou chauffées. Si nécessaire, des moyens de réchauffement

supplémentaires sont prévus (tapis chauffants, bouillottes, couveuses), notamment pour la réanimation des animaux en hypothermie.

Les administrations de fluides ou de médicaments seront réalisées par voie orale, par injections sous cutanées, intra-musculaires ou intraveineuses par bolus ou via des pompes à perfusion et/ou des pousses seringues.

La chatterie est équipée de cages spécifiques répondant aux critères de bien être de cette espèce en hospitalisation.



SOINS INTENSIFS CHATS

Les salles d'hospitalisation NAC sont équipées de cages chauffées et éclairées individuellement. Des couveuses de réanimation sont également disponibles

Les animaux nécessitant des soins intensifs sont dans une pièce sous surveillance des vétérinaires et des assistants. Si leur état le nécessite, des dispositifs d'oxygénation et de monitoring sont mis en œuvre (cage à oxygène,

couveuse chauffée, masque ou lunettes nasales ou sonde nasale, moniteur cardiaque, détecteurs d'apnée)

CHIRURGIE ET MÉDECINE DES NAC :

Lapins, rongeurs, furets, oiseaux, reptiles, espèces inhabituelles.

- Consultation - Examens complémentaires - Hospitalisation dans des locaux séparés - Chirurgie

Les NAC venimeux ou présentant une dangerosité particulière ne sont pas acceptés dans nos locaux.

IMAGERIE MEDICALE :

Radiographie numérique par capteur plan - radioscopie

Echographie : appareil Philips HD15 (sondes cardiaques, biconvexe, HF, linéaire),

UBM, OCT

Scanner : appareil GE CT 540, 32 barrettes.

IRM GE Explorer 1,5 Tesla.

ANALYSES ET LABORATOIRE D'ANALYSE VETERINAIRE :

Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, cytologie, analyses d'urine, examens microscopiques, recherche de maladies infectieuses, gaz du sang, ionogramme.

Certaines analyses sont externalisées auprès de laboratoires spécialisés vétérinaires.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR :

La structure est membre du Réseau CAP DOULEUR, dédié à la prise en charge de toutes formes de douleurs animales.

La prise en charge de la douleur est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal. De nombreuses techniques de gestion de la douleur sont potentiellement utilisées dans le cadre de la gestion des urgences : blocs nerveux, CRI, patch ...

ANESTHÉSIES :

Un auxiliaire vétérinaire est systématiquement présent et dédié à la surveillance de l'anesthésie d'un animal subissant une intervention chirurgicale ou un examen complémentaire nécessitant sa sédation.

La clinique est équipée de 11 postes d'anesthésie gazeuse. 7 fonctionnant avec de l'isoflurane, 2 de sévoflurane.

Les anesthésies de NAC sont systématiquement pratiquées sous forme gazeuse. Lorsque cela est possible (taille des animaux) une intubation endo-trachéale et une assistance respiratoire est mise en place

Les animaux anesthésiés sont placés sous monitoring : Capnographie, oxymétrie de pouls, électrocardiographie, mesure de la température centrale, mesure de la pression artérielle, fréquence respiratoire.



PHARMACIE VETERINAIRE :

Délivrance au chevet du malade. – Délivrance sur ordonnance réservée à notre clientèle. L'article L5143-2 et 6 du Code de la santé publique autorise le vétérinaire à délivrer des médicaments. Celui-ci ne peut délivrer que les médicaments qu'il a lui-même prescrits ou qu'un autre vétérinaire exerçant dans le même établissement de soins a prescrits. Il n'a pas le droit de tenir "officine ouverte", c'est à dire de délivrer les médicaments prescrits par n'importe quel vétérinaire.

Sinon, muni de l'ordonnance établie par le vétérinaire vous pouvez vous rendre chez un pharmacien titulaire d'une officine pour vous faire délivrer les médicaments.

NUTRITION :

La clinique a à disposition des aliments spécifiques pour les chiens, les chats et les NAC : – Aliments diététiques. – Aliments physiologiques. – Aliments de réhydratation et de convalescence, aliments frais. Ces aliments sont utilisés dans le cadre des soins des animaux hospitalisés.

6. SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISÉS :

Les animaux hospitalisés font l'objet d'une surveillance adaptée à leur état clinique. L'ensemble des moyens matériels et humains est disponible pour la surveillance. Nous assurons une présence permanente auprès des animaux 24h/24. La permanence des soins est assurée 7j/7, 365 jours/an, par au minimum un vétérinaire diplômé.

Les visites des animaux hospitalisés ne sont pas autorisées lors dans le cadre du service d'urgence.

7. PERMANENCE DES SOINS :

La Clinique Vétérinaire garantit une permanence des soins, 7j/7, 365j/an pour les animaux hospitalisés dans ses locaux soit par le biais de l'équipe d'urgence vétérinaire 67 soit par l'équipe de la clinique Agoravet.

8. CONTINUITÉ DE SOINS :

La clinique garantit une continuité des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an dans le cadre de son activité référée. En dehors des horaires d'ouverture d'urgence vétérinaire 67, la continuité des soins est assurée par les équipes de la clinique vétérinaire Agoravet. La clinique Agoravet peut être contactée au 03 67 34 08 94 pendant ses périodes d'ouverture.

9. ESPECES PRISES EN CHARGE :

Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie.

Faune sauvage : petits mammifères, reptiles et oiseaux de la faune sauvage en collaboration avec le centre de soins de la LPO



L'établissement de soins vétérinaires ne dispose pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux espèces non cités ci-dessus, notamment les chevaux et les animaux de rente.

10. RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE 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 par écrit sous la forme d'un contrat de soins à la demande de l'une ou de l'autre des parties.

Le comportement agressif d'un patient présentant un danger pour le personnel soignant et les personnes présentes, nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention présentant un risque potentiel pour ce dernier. Notre équipe informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière. 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.

11. 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 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.

12. 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 des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société INCINERIS, 5 chemin de Boussières, BP25, 59157 Beauvois en Cambressis la crémation du corps. Toute demande d'incinération devra être signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

13. ADMISSION DES ANIMAUX :

Tous les chiens devront être impérativement tenus en laisse ou gardés dans les bras lorsque cela est possible. Il sera impératif de respecter les consignes des équipes soignantes, notamment en cas de nervosité excessive ou de comportement agressif de votre chien.

Les chats devront être transportés dans une caisse adaptée et si possible couverte d'une serviette afin de limiter leur stress. Les chats ne doivent pas être sortis de leur caisse dans la salle d'attente.

Les NAC devront être transportés dans une caisse adaptée :

Furets : caisse de transport pour chat

Rongeurs et lapins : caisse de transport, couverte par une serviette. Pour les animaux qui en consomment, une petite quantité de foin peut être placée dans la caisse de transport.

Oiseaux : cage habituelle ou, pour les oiseaux de grande taille, dans une cage de transport adaptée leur cage habituelle étant de trop grande taille pour nos locaux.

14. 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 courte et présentés par une personne majeure.

15. ADMISSION DES ANIMAUX ERRANTS :

A défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Établissement de soins vétérinaire, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur. En dehors de la nécessité de soulager la souffrance



animale, le vétérinaire orientera la tierce personne présentant lesdits animaux vers la Mairie qui reste seule en charge de la gestion des animaux en divagation dans sa commune.

16. CONDITIONS TARIFAIRES :

Le tarif de la consultation d'urgence est de 120 euros TTC. Les tarifs des actes principaux sont disponibles sur simple demande à notre équipe d'accueil. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande auprès des auxiliaires d'accueil.

Le total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, de certains examens externalisés 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 leur chiffrage exact, dans ce cas une estimation de soins incluant sera remise au client, chaque dépassement de paliers devra donner lieu à une nouvelle acceptation du client.

17. MODALITES DE REGLEMENT :

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client après son hospitalisation – Un acompte pourra être demandé notamment lors d'hospitalisation du patient, ou lors de soins particuliers (interventions chirurgicales, examens d'imagerie médicale ou actes spécialisées).

Un paiement en 3 fois est possible selon conditions. Ces conditions pourront être présentées sur demande.

Les règlements par carte bleue, espèce ou via le service Payvet sont acceptés. Les règlements par chèque ne sont pas acceptés.

18. CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE :

Toute délivrance de produits, de matériels et/ou de médicaments est conclue avec réserve de propriété. En conséquence, le transfert au client de la propriété des produits, matériels et/ou de médicaments est suspendu jusqu'au paiement intégral du prix, intérêts et accessoires. Cependant, dès que le client prend possession des médicaments, il en devient responsable.

19. LITIGES :

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au CRO Grand Est, 13 Rue Jean Moulin, 54510 Tomblaine, France

Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34, Rue Bréguet, 75011 PARIS. Tel : 01 53 36 16 00

Assureur RCP : MAAF Assurances – 65A Route des Romains –Résidence ' Le Forum ' 67200 Strasbourg. 03 88 10 54 66

20. 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 de l'Etablissement de soins vétérinaire. 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. 20.