



CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ETABLISSEMENT ONLY VET A SAINT PRIEST

Ce document formalise nos Conditions Générales de Fonctionnement (CGF).

Il est destiné à éclairer nos clients sur le fonctionnement général de notre structure.

Tout acte effectué sur un patient au sein de notre établissement est soumis aux présentes CGF que le client propriétaire ou détenteur du patient déclare accepter expressément.

Ces dernières sont consultables sur simple demande auprès des hôtesse d'accueil. Elles sont également disponibles sur notre site internet à l'adresse suivante www.onlyvet.fr

APPELLATION DE L'ETABLISSEMENT DE SOINS

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux établissements de soins, Only Vet est un Centre Hospitalier Vétérinaire.

L'établissement est situé : 7 rue Jean Zay – 69 800 SAINT PRIEST

Tel : 04.81.09.18.40 – Email : contact@onlyvet.fr

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

Notre établissement est ouvert 7j/7 et 24h/24, grâce au partenariat entre OnlyVet et V2TU.

Du Lundi au Vendredi, de 8h00 à 19h00 et le Samedi de 8h00 à 15h, nous fonctionnons exclusivement en référé et sur rendez-vous. Cela signifie que l'équipe vétérinaire prend uniquement en charge les animaux qui sont adressés dans notre structure par les vétérinaires de famille.

Du Lundi au Vendredi, de 19h00 à 7h00 et le Samedi à partir de 15h00 jusqu'au Lundi matin 7h00, les urgences sont prises en charge par V2TU, située à la même adresse.

ESPECES TRAITEES

Les espèces habituellement prises en charge sont les chiens et les chats ainsi que les nouveaux animaux de compagnie (NAC).

Les chiens de première et deuxième catégories (chiens « dangereux ») sont acceptés dans notre structure à condition qu'ils soient expressément muselés et présentés par une personne majeure.

PERSONNEL AFFECTE AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : l'établissement comprend 2 vétérinaires associés, 15 vétérinaires salariés et 6 vétérinaires collaborateurs.

Personnel de soins : l'établissement comprend 25 Auxiliaires Spécialisées Vétérinaires.

Autre personnel : la structure dispose de 2 techniciennes d'imagerie, de 4 hôtesse d'accueil, d'une Chargée de communication et de 2 personnes en charge de l'administratif (1 Assistante de Direction et 1 Directrice).

La liste du personnel est régulièrement mise à jour sur notre site internet: www.onlyvet.fr (Rubrique « L'équipe »)

PRESTATIONS EFFECTUEES AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

L'établissement assure la prise en charge des patients dans les disciplines suivantes :

- Chirurgie,
- Médecine interne,
- Oncologie,
- Imagerie médicale (Radiologie, Scanner, IRM),
- Neurologie,
- Cardiologie,
- Dermatologie,
- Endoscopie,
- N.A.C.
- Médecine du comportement

La liste et des prestations proposées est régulièrement mises à jour sur le site internet à l'adresse suivante : www.onlyvet.fr

SURVEILLANCE DES ANIMAUX HOSPITALISES

Les animaux hospitalisés sont sous la surveillance des vétérinaires et du personnel ASV, 24 h/24.

Un clinicien vous contactera au minimum une fois par jour pour que vous puissiez avoir des nouvelles de votre animal.

En cas d'urgence, le numéro de téléphone 04.81.09.18.40 est dédié pour contacter nos assistantes de soins.

En cas d'hospitalisation longue (sauf pour les animaux contagieux) et uniquement après accord du vétérinaire, il est possible de rendre visite à son animal. Pour cela, il est impératif de prendre RDV auprès des assistantes de soins.

PERMANENCE ET CONTINUITE DES SOINS

La permanence et la continuité des soins sont assurées par le personnel vétérinaire et de soins, 7 j/7, 24h/24.

En cas de forces majeures pouvant rendre la réalisation de certains actes impossibles (panne d'un matériel, absence imprévisible de personnel qualifié, ...), une liste d'établissement susceptibles de réaliser de tels actes sera transmise au vétérinaire traitant ou au client.

La liste des vétérinaires est disponible sur le site de l'Ordre des Vétérinaires à l'adresse : www.veterinaire.fr

CONDITIONS TARIFAIRES

Les principaux tarifs sont disponibles dans la salle d'attente.

Le tarif détaillé est consultable sur demande auprès des hôtesse d'accueil ou des vétérinaires.

Par ailleurs, le client reçoit une information claire sur le budget prévisionnel correspondant aux actes prévisibles au moment de l'admission de son animal. Il est également informé de manière explicite des variations que peut subir ce budget, en fonction de l'évolution de plusieurs paramètres (affection de l'animal, durée d'hospitalisation, réaction aux traitements prescrits, ...).

LITIGES

En cas de litige, l'organisme à contacter est le conseil régional de l'ordre dont les coordonnées sont les suivantes :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires
110, avenue Barthélemy Buyer
69009 LYON

04.72.57.16.65
cro.aura@ordre.veterinaire.fr

RCP

La Compagnie d'Assurance en charge de notre RCP est :

La Médicale
157 Cours Albert Thomas, 69003 Lyon
04 78 54 90 51

REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES, SECRET PROFESSIONNEL

Sauf opposition de votre part, les informations qui vous seront demandées font l'objet d'un enregistrement informatique.

En effet, afin de faciliter la gestion des dossiers des clients, d'optimiser le suivi des patients et d'assurer la facturation des actes et autres produits, nous utilisons un logiciel métier dans lequel sont collectées vos données personnelles.

Seul le personnel de la structure a accès au fichier. Néanmoins, certaines de vos données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'aux fins concernées.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de suppression des données vous concernant en effectuant la demande auprès de notre établissement par courrier adressé à notre assistante de direction Natacha Cariton ou par email admin@onlyvet.fr.

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.

CONTRAT DE SOINS, RISQUE THERAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHESIQUE, RISQUE LIE A LA CONTENTION, CONSENTEMENT ECLAIRE DU CLIENT

Tout traitement, examen, et/ou intervention chirurgicale fait l'objet d'un contrat de soins rempli et signé par le propriétaire ou le détenteur de l'animal à son arrivée. (Cf pièce jointe)

Ce document a pour objet de recueillir le consentement éclairé du propriétaire ou détenteur de l'animal sur l'information claire et explicite qui lui a été donnée concernant :

- la maladie et les différents risques, exceptionnels ou non, liés à toute investigation, tout acte médical et chirurgical, même mineur,
- la nécessité de contentions physiques ou chimiques, lors de la réalisation de certains soins, pouvant être responsables de complications (graves ou non) sans pour autant que la responsabilité du personnel soignant puisse être engagée,
- le coût prévisionnel de la prise en charge des soins, hors éventuels médicaments et visites de suivis, analyses et soins nécessités par une évolution non prévisible à la suite de l'examen initial.

En signant le contrat de soins, le client déclare avoir pris connaissance et accepter les risques et les conditions particulières d'examen et s'engage à acquitter tous les frais nécessités par la prise en charge de son animal.

VENTE ET DELIVRANCE DES MEDICAMENTS VETERINAIRES

Conformément à la législation :

- Nous ne délivrons que des médicaments vétérinaires aux animaux qui sont soignés dans l'établissement
- Les médicaments ne sont ni repris, ni échangés.

DECES DE L'ANIMAL

En cas de décès du patient, si le Client en fait la demande et sous réserve que la législation le permet, le corps peut lui être restitué à des fins d'inhumation.

Dans les autres cas, une incinération collective ou individuelle du corps est réalisée par notre prestataire extérieur.

Toute demande d'incinération devra être écrite, signée et payée par le Client.

Au-delà de 7 jours (délai de conservation des corps), les corps sont confiés à une société d'incinération en vue d'une crémation collective et les frais occasionnés sont facturés au Client.

MODALITES DE REGLEMENT

L'établissement n'est tenu à une obligation de résultat et le client s'engage à acquitter tous les frais nécessités par la prise en charge de son animal.

La totalité des honoraires doit être réglée avant la sortie de l'animal.

Une facture peut être remise au Client sur simple demande.

Pour les devis supérieurs à 1 000 euros, il est demandé au Client de verser un acompte de 30% avant la prise en charge de son animal.

Des facilités de paiement peuvent être mises en place sur simple demande.