

CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT ONLYVET À 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'ÉTABLISSEMENT DE SOINS

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

L'établissement est situé : 7 rue Jean Zay – 69800 SAINT PRIEST
Tel : 04.81.09.18.40
Email : contact@onlyvet.fr

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

Notre secrétariat est ouvert pour les questions administratives en semaine de 8h à 19h et le samedi de 8h à 15h. Nous recevons des consultations spécialisées durant ces mêmes tranches horaires.
Notre service d'urgences et de soins intensifs de nuit prend le relais pendant la fermeture du secrétariat et accepte donc les urgences 24h/24 et 7j/7.

ESPÈCES TRAITÉES

Les espèces 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 AFFECTÉ AUX SOINS DES ANIMAUX

Personnel vétérinaire : l'établissement comprend 2 vétérinaires associés, 35 vétérinaires salariés et 10 vétérinaires collaborateurs.

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

Autre personnel : la structure dispose de 2 techniciennes d'imagerie, de 7 hôtesse d'accueil, d'un personnel support de 6 personnes

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

PRESTATIONS EFFECTUÉES AU SEIN DE L'ÉTABLISSEMENT

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,
- N.A.C.
- Médecine du comportement
- Ophtalmologie
- Urgences et soins intensifs

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 HOSPITALISÉS

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 CONTINUITÉ DES SOINS

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

RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES, 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.

Les données personnelles collectées par le CHV OnlyVet sont utilisées afin de gérer au mieux le suivi de vos animations et d'assurer l'exécution de nos contrats de services.

Vos données personnelles ne seront jamais communiquées à des tiers, sauf agissant pour notre compte dans le cadre d'un traitement spécifique, conformément aux finalités pour lesquelles elles ont été recueillies initialement. Ces tiers se sont engagés par contrat à n'utiliser vos données personnelles qu'aux fins convenues.

En application de la législation en vigueur, 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.

En tout état de cause, l'utilisateur dispose également du droit d'introduire une réclamation ou plainte auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés via l'adresse suivante :

<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

CONTRAT DE SOINS, RISQUE THÉRAPEUTIQUE, RISQUE ANESTHÉSIQUE, RISQUE LIÉ À LA CONTENTION, CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ 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 DÉLIVRANCE DES MÉDICAMENTS VÉTÉRINAIRES

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.

DÉCÈS 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.

MODALITÉS DE RÈGLEMENT

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 estimations de frais supérieurs à 500 euros, il est demandé au Client de verser un acompte d'au moins 30% avant la prise en charge de son animal.

Nous n'acceptons pas les règlements par chèques. Le règlement s'effectue uniquement par carte bleue ou espèces.

Des facilités de paiement peuvent être mises en place via l'application ALMA échelonnés de 2 à 4 fois.