

Conditions générales de fonctionnement

date du document (dernière version mise à jour) : janvier 2023

Tout acte effectué sur un patient dans le cadre de l'activité de soins est soumis aux conditions générales de fonctionnement décrites ci-dessous, que le client propriétaire du patient déclare accepter expressément.

I. Définition de l'activité de soins concernée par le présent document

1) Personnel vétérinaire

Dr Morgane COLLIN

Diplômée de la Faculté de Médecine Vétérinaire de l'Université de Liège en 2006

Inscrite au tableau de l'Ordre des Vétérinaires de la région PACA-Corse sous le numéro 21079

Titulaire du mandat sanitaire pour les départements des Bouches-du-Rhône, du Var, et du Vaucluse.

2) Coordonnées

Historiquement immatriculé comme « Cabinet Vétérinaire des Chantannes »

Adresse (domiciliation administrative) : Centre d'Affaires Carnot 64, Cours Carnot 13 300 SALON-DE-PROVENCE	SIRET : 51043755100037 TVA intracommunautaire : FR49510437551 téléphone : 06-95-08-56-61 e-mail : vet.chantannes@free.fr
Site internet :	http://www.votreveto.net/chantannes
Page facebook :	https://www.facebook.com/Chantannes-114648495213642/

3) Dénomination de l'activité de soins à domicile

L'activité de soins proposée est classée « vétérinaire à domicile », conformément au décret n° 2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire, à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires.

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. »
Exercice à domicile de l'ostéopathie canine (et féline).

4) Horaires d'ouverture, zone géographique desservie

Disponible sur rendez-vous préalablement convenu.

Joignable autant que possible en semaine sur l'horaire approximatif de 9 heures à 20 heures. Messages vocaux et SMS sont les bienvenus. Boîte mail consultée quotidiennement une à deux fois.

Chalandise géographique essentiellement entre Pertuis et Sénas sans frais de déplacement, à domicile.

5) Conditions d'accueil du public

a) organisation

Les patients et leurs propriétaires sont visités sur rendez-vous uniquement.

Ceci permet de planifier le temps nécessaire pour s'occuper en détail de l'animal visité, en adaptant le matériel et les médications proposées aux besoins supposés.

b) Sécurité

Pour des raisons évidentes de sécurité, il est recommandé d'utiliser des caisses de transport adaptées pour les animaux de petite taille, tels que lapins, chats, éventuellement petits chiens, et de tenir les chiens en laisse.

La contention d'un chien réputé agressif ne se fera pas sans le port de sa muselière.

Pour les animaux agressifs et/ou ne tolérant pas la manipulation indispensable à l'examen clinique, voir le point III. 2) a) concernant la nécessité d'une contention.

II. Activités exercées dans le cadre de l'activité de soins

1) Espèces traitées

Les espèces habituellement traitées sont les suivantes : chiens et chats.

Les espèces occasionnellement traitées sont les suivantes : lapins, petits rongeurs (médecine généraliste uniquement).

Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins aux autres espèces non citées.

Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins est disponible d'après le moteur de recherche de l'Ordre des Vétérinaires à l'adresse suivante :

<https://www.veterinaire.fr/outils-et-services/trouver-un-veterinaire.html>

2) Prestations effectuées

Sur les espèces précédemment citées peuvent être réalisées des prestations parmi la liste suivante :

- consultations de médecine générale,
- consultations de médecine préventive, notamment consultations vaccinales,
- prélèvements biologiques (prises de sang, ...),
- tranquillisation (uniquement si réversible et d'un rapport bénéfice/risque favorable : au moindre risque la prestation sera référée).

Pour tous les actes de types analyses de laboratoire (biochimie), anesthésies générales, et chirurgies courantes, la discussion portera sur le lieu de transmission et réalisation par un confrère vétérinaire alentour.

En application avec l'article R. 242-43 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la délivrance d'un médicament n'est que l'aboutissement d'une procédure diagnostique : elle résulte d'une prescription, qui est elle-même la conclusion d'une démarche diagnostique plus ou moins complexe, mais obligatoirement initiée par une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal.

Il ne saurait donc y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

Consultations en ostéopathie destinées à l'espèce canine (et féline).

3) Équipement

L'activité de soins proposée est classée « vétérinaire à domicile », conformément au décret n° 2015-289 du 13 mars 2015 portant Code de Déontologie Vétérinaire, à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et répond donc aux obligations définies :

- Les locaux sont ceux du domicile du patient animal.
- Le matériel mis en œuvre est conforme au cahier des charges établi par le Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, et comprend le matériel nécessaire à l'examen clinique des animaux de compagnie (des espèces définies précédemment) et à la réalisation d'actes vétérinaires courants, sous réserve de leur transportabilité.
- Tout acte médical, chirurgical, ou technique, non-réalisable de façon satisfaisante et/ou sécurisante dans les conditions de l'exercice à domicile sera référé en cabinet ou clinique vétérinaire (d'exercice généraliste ou spécialisé selon les circonstances et besoins du patient).

4) Continuité des soins

a) référés et externalisation auprès de spécialistes

L'activité principale exercée à domicile est l'ostéopathie, une activité secondaire de médecine générale (c'est-à-dire la prestation de soins globaux et continus, en tenant compte de l'individu dans son contexte environnemental) est conservée à l'égard de la clientèle historique qui le souhaite.

Promotion de la santé, prévention des maladies, prestation de soins à visée curative et palliative constituent le fondement de l'activité médicale, à l'échelle du patient.

Toutefois, le recours à d'autres confrères spécialisés, quelle que soit la discipline concernée, pourra être nécessaire pour la réalisation d'examens complémentaires, l'avancement de la procédure diagnostique, ou la réalisation d'interventions thérapeutiques.

Chaque patient est traité selon son individualité, et orienté selon ses besoins.

b) surveillance des animaux hospitalisés

Sans objet, car pas de local d'hospitalisation : si une hospitalisation s'avère nécessaire, elle sera réalisée en cabinet ou clinique vétérinaire des environs selon le souhait des propriétaires du patient concerné.

5) Permanence des soins et urgences

a) organisation

Conformément à l'article R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, la permanence des soins est assurée. De par la spécificité de l'exercice à domicile de la pratique ostéopathique, cette permanence est externalisée, pour garantir tant des délais de prise en charge raisonnables qu'une qualité de soins indispensable.

Convention de soins a été signée avec Vétérinaires2TouteUrgence, joignable par téléphone au 09-70-24-70-24 ou 04-42-82-13-13, et depuis le site internet <http://www.veterinaires2touteurgence.com>. La clinique la plus proche est celle de AIX-EN-PROVENCE, dite Les Milles Arena, au 35, Rue Émilien Gautier, à 13 090 LES MILLES.

D'autres structures vétérinaires sont à même de recevoir les animaux en urgence sur le secteur visé :

Clinique Vétérinaire de l'Espigaou (Dr Olivier PORCHER et Dr Samy ABDELLECH), 12, Avenue Fernand Julien, 13 410 LAMBESC (numéro d'appel 04-42-57-02-02).

Sous réserves citées aux points suivants, pour ces structures la prise en charge des animaux est assurée sur appel téléphonique au préalable. Les cas nécessitant une consultation seront reçus dans la structure vétérinaire assurant le service. Aucune visite à domicile ne peut être assurée.

b) pour les seules urgences

Ce service a pour but la prise en charge des animaux dont l'état de santé relève d'une urgence. Donc seuls les cas du ressort des urgences et de la permanence de soins sont accueillis. L'intervention sera limitée aux actes justifiés par l'urgence, et le suivi des soins sera assuré par le vétérinaire traitant habituel dès la fin de la période de garde.

c) sous réserve de disponibilité et de compétence

Il est ici rappelé la limite du domaine de compétence : les seules espèces traitées couramment sont les carnivores domestiques à l'exclusion de toute autre.

Enfin, en cas de force majeure justifiant l'indisponibilité, d'autres dispositions pourront être indiquées dans l'intérêt de l'animal.

6) Délivrance de médicaments et vente de produits de soins

a) rappel de la loi sur les médicaments

Selon l'article R. 242-44 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, toute prescription médicamenteuse doit être effectuée après établissement d'un diagnostic, lequel ne saurait être établi sans une consultation comportant a minima un examen clinique de l'animal, et si nécessaire des examens complémentaires. La prescription est adaptée au cas considéré et respectueuse du Code de la Santé Publique. Il ne saurait y avoir de délivrance sans prescription, ni prescription sans examen préalable.

En outre, les réglementations, notamment le Code de la Santé Publique et le Code Rural, définissent des limites claires aux possibilités de prescription et délivrance.

Notamment, il est formellement interdit à un vétérinaire :

- de délivrer un médicament lors d'un renouvellement d'ordonnance établie par un autre vétérinaire que lui,
- de délivrer un médicament sans qu'il ait examiné l'animal ou hors du cadre du bilan sanitaire et du protocole de soins,
- de prescrire un médicament à usage humain alors qu'il existe un médicament vétérinaire identique ou équivalent.

b) disponibilité des produits

Conformément à l'article R. 242-62 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, un établissement de soins vétérinaires n'a pas vocation au commerce et ne saurait être un magasin, encore moins en libre service.

Le stock présent est réduit au minimum indispensable pour des raisons pratiques.

Tout ce qui n'est pas en stock peut être commandé auprès de la centrale Centravet, et reçu dans un délai moyen de 1 à 4 jours. La disponibilité est vérifiable directement (sous réserve de disponibilité de réseau internet, de réussite de la connexion en Wifi et du bon fonctionnement tant du logiciel TransNet que de l'ordinateur qui l'héberge).

7) Décès de l'animal

Suite au décès de l'animal, la prise en charge de la dépouille pour incinération (collective ou individuelle) peut être assurée DIRECTEMENT auprès du prestataire choisi, selon les circonstances : soit la société ESTHIMA (Quartier Mazargues - Chemin du Safran, à 13 120 GARDANNE), soit A.P.A.C. (2, Draille des Tribales, à 13 127 VITROLLES) selon les tarifs en vigueur disponibles sur simple demande.

Les frais d'incinération sont à la charge du client.

III. Dispositions pratiques

1) Tarifs, modalités de règlement, conditions de paiement

a) tarifs

Les tarifs des actes principaux sont consultables sur le site internet à l'adresse suivante : <http://www.votreveto.net/chantannes> et disponibles 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 pourra être remis au client.

b) modalités de règlement

Modes de règlement acceptés : paiement en espèces et cartes bancaires.

Le règlement en espèces est accepté, mais nous ne pouvons garantir le rendu de monnaie pour les sommes élevées. « Il appartient au débiteur de faire l'appoint » (article L.112-5 du Code Monétaire et Financier).

Membre d'une association de gestion agréée par l'administration fiscale, et équipée d'un terminal de paiement électronique (T.P.E.), le règlement des honoraires par carte bancaire est accepté, sans restriction de montant (terminal SumUp Air, acceptant les cartes de type « carte bleue », Visa, Mastercard, American Express, VPay, Maestro, et sans contact Apple Pay).

L'établissement n'est pas un organisme de crédit, et n'accepte pas les règlements différés.

c) conditions de paiement

Conformément à la loi, tous les actes réalisés et produits remis sont soumis à une TVA de 20 %.

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

En cas de non-paiement à échéance, et conformément à la réglementation en vigueur, des pénalités de retard égales à 15 % seront appliquées, dès échéance (1 mois), ainsi que des frais de gestion.

Tout cas de non-paiement sera poursuivi auprès du tribunal compétent.

En outre, tout manquement au règlement des honoraires sera signalé à la société Prévendet, chargée de la gestion d'un fichier de prévention des impayés. L'inscription sur ce fichier ne peut être supprimée que par le vétérinaire l'ayant réalisé, après règlement des factures en souffrance.

2) Dispositions particulières

a) risques et consentement éclairé (risque thérapeutique, risque anesthésique, risque lié à la contention, consentement éclairé du client)

Tout acte sur un animal, qu'il s'agisse d'un soin, d'un traitement médicamenteux, d'une anesthésie, d'une chirurgie, comporte des risques dont le propriétaire sera informé, soit verbalement, soit par écrit lors de la rédaction d'un contrat de soins.

Une contention (physique et/ou chimique) peut être nécessaire lors de la réalisation des soins, pour des raisons de sécurité.

Dès lors que la contention est demandée, le soin ne sera effectué qu'avec acceptation de la contention par le propriétaire de l'animal. En cas de refus de celle-ci, les exigences de sécurité n'étant pas respectées, le soin ne saura être accompli.

Le client déclare avoir pris connaissance des risques énoncés ci-dessus, et accepter le cas échéant les méthodes de contention qui s'avèreraient nécessaires.

b) contrat de soins

Toute intervention qui fera l'objet de conditions particulières non précisées ou non mentionnées dans ce document donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soins, qui apportera au client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé.

c) admission des animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux

Les chiens visés par la Législation sur les chiens dangereux et reconnus d'appartenance à la 1^{ère} ou à la 2^{ème} catégorie, ainsi que les chiens réputés mordeurs, doivent être présentés muselés, tenus en laisse et menés par une personne majeure en-dehors de son domicile de résidence.

d) admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur d'un animal signalé errant, le vétérinaire se conformera à la législation en vigueur et aux conventions portées à sa connaissance.

Conformément aux indications du Code rural, la gestion des animaux errants est du ressort de la Municipalité qui reste seule décisionnaire et mandataire des services de fourrière.

Le seul service réalisable est la recherche d'une identification. En absence d'identification, s'il existe une convention de soins entre une Municipalité et un établissement de soins vétérinaires, nul ne peut s'y substituer.

En conséquence de quoi, aucun animal errant ne saurait être pris en charge d'une quelconque manière. Le transport d'un animal blessé devra être réalisé par les pompiers, à destination du lieu de soins désigné par la Municipalité mandataire.

e) accueil de la faune sauvage

Pour les espèces soumises à la chasse, s'adresser à la section départementale de l'Office National de la Chasse et de la Faune Sauvage aux coordonnées suivantes :

O.N.C.F.S. Section Départementale des Bouches-du-Rhône
890, Chemin de Bouenhour Haut
13 090 AIX-EN-PROVENCE
04-42-17-02-50

Sinon s'adresser au centre de soins de la L.P.O. aux coordonnées suivantes :

Centre Régional de Sauvegarde de la Faune Sauvage
Château de l'Environnement
84 480 BUOUX
04-90-74-52-44
crsfs-paca@lpo.fr
<http://paca.lpo.fr/soins-animaux>

Pour rappel, le C.R.S.F.S. accueille la faune sauvage en détresse, principalement les oiseaux et petits mammifères, de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le centre de soins n'est pas une structure publique, il est géré par la L.P.O. grâce au bénévolat.

3) Litiges

a) litige déontologique

En cas de litige à caractère déontologique, le client peut s'adresser au Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires aux coordonnées suivantes :

Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires
de Région Provence - Alpes - Côte d'Azur - Corse
Immeuble Le Baou
262, Avenue Sainte Marguerite
06 200 NICE
04-93-80-70-46
cro.paca@veterinaire.fr

b) assurance en RCP

Une assurance en Responsabilité Civile et Professionnelle a été souscrite auprès de la compagnie AVIVA aux références suivantes :

- numéro de police : contrat n°77594220
- Coordonnées :

Poulnot Assurances (Abeille Assurances)
Agence Avignon Grand Delta
25, Rue de l'Épeautre
Résidence Le Prélude, Bâtiment B
30 133 LES ANGLÉS
04-90-15-91-00

4) Données personnelles

a) secret professionnel

Tout vétérinaire est soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf selon les conditions prévues par la loi.

b) loi « Informatique et liberté »

L'exercice de l'activité de soins vétérinaires est associé à un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients, et à assurer la facturation des actes et des produits.

Une page facebook et un site internet ont également été mis en ligne pour faciliter la communication et les échanges d'informations :

- <https://www.facebook.com/Chantannes-114648495213642/>
- <http://www.votreveto.net/chantannes>

L'usage de la base de données concernée a fait l'objet d'une déclaration simplifiée auprès de la CNIL, selon les normes NS-48 et NS-50, sous les numéros de déclaration 1960193, 1960195, 1960197 et 1960199.

Sauf opposition justifiée de votre part, les informations recueillies lors de votre consultation feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé à un traitement en usage interne.

Conformément à la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent.

Plus de renseignements auprès de la CNIL :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
8, Rue Vivienne - CS 30223
75 083 PARIS Cedex 02
<http://www.cnil.fr>
01-53-73-22-22

c) Politique de confidentialité (RGPD)

L'entreprise 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 votre accord.

Lors de l'identification d'un patient par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D.212-63, D.212-66 et D.212-68 du Code Rural et de la Pêche Maritime.

Les informations qui vous sont demandées font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Seul les membres du personnel ont accès à ce fichier : Dr Morgane COLLIN uniquement.

Tous les vétérinaires sont tenus au respect du secret professionnel dans les conditions établies par la loi (article R.242-33 du Code Rural et de la Pêche Maritime).

Vous disposez 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 Morgane COLLIN (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifié en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.et RGPD).