Indivisa

Conditions générales de fonctionnement

Les présentes conditions sont consultables en salle d'attente, elles peuvent vous être remises, sur simple demande, sous un format papier au CHEV ou peuvent être téléchargées à l'adresse suivante https://indivisia.unilasalle.fr/cgf.

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 :

Conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatif aux catégories d'ESV (établissements de soins vétérinaires) et au cahier des charges correspondant, notre établissement est classé Centre hospitalier vétérinaire.

Le CHEV Indivisa se situe au 1 rue des Mouettes, 76130 Mont Saint Aignan

Nous sommes joignables par téléphone au 02 79 18 34 00 et par mail à l'adresse suivante : contact@indivisa.fr

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

Le Centre Hospitalier de l'Ecole Vétérinaire est ouvert au public du lundi au vendredi de 8h30 à 19h00.

Les consultations ont lieu sur rendez-vous toute la journée.

Les urgences sont assurées 24h/24, 7j/7, 365j/an.

3. Personnel affecté aux soins des animaux

Vétérinaires titulaires

- BONATI Laure, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon, CEAV d'éthologie clinique et appliquée – *collaboration libérale*
- BOUILLON Juliette, Dr Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Liège et du collège américain de médecine interne (ACVIM) – *Temps plein 210 jours annuel*
- BONNEFONT Christophe, Dr Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire d'Alfort – *collaboration libérale*

- BOUVY Bernard, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en chirurgie vétérinaire) diplômé de l'École Vétérinaire de Liège, diplômé du collège européen de chirurgie (ECVS) et du collège américain de chirurgie (ACVS) – *Temps plein 152h mensuel*
- CHARQUET Françoise, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon – *Temps partiel 180 jours annuel*
- COLIN Alexis, Dr. Vétérinaire, diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon, CES en Orthopédie – *Temps plein 216 jours annuel*
- COULLARD Cécile, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Roumanie – *Temps partiel 188 jours annuel*
- DE BANDT Antoine, Dr. Vétérinaire, diplômé de l'École Vétérinaire de Liège – *Temps partiel 200 jours annuel*
- DUPONT Julien, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en anesthésie vétérinaire), diplômé de l'École Vétérinaire de Liège et diplômé du Collège européen d'anesthésie et d'analgésie (ECVAA) – *Temps plein 216 jours annuel*
- EGYPTIEN Sophie, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en reproduction vétérinaire), diplômée de l'École Vétérinaire de Liège, et du collège européen de reproduction (ECAR) – *Temps plein 216 jours annuel*
- FERT Sabrina, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en neurologie), diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon, et du collège européen de neurologie (ECVN) – *Temps partiel 12 jours annuel*
- FRANKAR Hadrien, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en neurologie), diplômé de l'École Vétérinaire de Liège, et du collège européen de neurologie (ECVN) – *Temps partiel 12 jours annuel*
- GUAGUERE Éric, Dr. Vétérinaire (spécialiste en dermatologie vétérinaire), diplômé de l'École Vétérinaire de Toulouse, CES, DESV dermatologie et diplômé du collège européen de dermatologie, CES hémato-biochimie – *Temps partiel 34 jours annuel*
- HITTELET Cyrielle, Dr Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Liège – *Temps plein 216 jours annuel*
- HOUMMADY Sara, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire d'Alfort – *Temps partiel 168 jours annuel*
- INGLEBERT Marine, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon – *Temps plein 216 jours annuel*
- JAMET Jean-François, Dr. Vétérinaire, diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon, CES en Dermatologie – *collaboration libérale*

- LAMOUR Thierry, Dr. Vétérinaire, diplômé de l'École Vétérinaire de Lyon – *Temps plein 216 jours annuel*
- LAVENNES Marie, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Liège, CEAV de Médecine Interne – *collaboration libérale*
- LEMOINE Gwenaëlle, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Liège – *Temps plein 216 jours annuel*
- MAROLLES Gabrielle, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire d'Alfort – *Temps partiel 140 jours annuel*
- MEVEL Vincent, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en reproduction vétérinaire), diplômé de l'École Vétérinaire de Nantes, et du collège européen de reproduction (ECAR) – *Temps partiel 210 jours annuel*
- ORTION CORONIS Kévin, Dr. Vétérinaire, diplômé de l'École Vétérinaire de Toulouse, CEAV de Médecine Interne – *Temps partiel 6 jours annuel*
- PANTAROTTO BONI Carla, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Sao Paulo – *Temps plein 216 jours*
- PETIT Antoine, diplômé de l'École Vétérinaire Cardenal Herrera-CEU – *collaboration libérale*
- PORATO Mathilde, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en chirurgie vétérinaire), diplômée de l'École Vétérinaire de Liège et diplômée du collège européen de chirurgie (ECVS) – *Temps partiel 188 jours annuel*
- ROBIN Thibaud, Dr. Vétérinaire (spécialiste européen en médecine interne), diplômé de l'École Nationale Vétérinaire d'Alfort, et du collège européen de médecine interne (ECVIM) – *Temps partiel 188 jours annuel*
- ROUSSELET Estelle, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Lyon, diplômée de l'American College of Zoological Medicine (ACZM) – *Temps partiel 145 jours annuel*
- SERERO Benjamin, diplômé de l'École Vétérinaire Alfonso X El Sabio – *collaboration libérale*
- THOUVENOT OUDART Eva, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire de Dublin – *Temps partiel 108 jours annuel*
- TURK Marion, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire d'Alfort – *Temps plein 216 jours annuel*
- VILLIERS MORIAME Claire, Dr. Vétérinaire, diplômée de l'École Vétérinaire Vasco Da Gama – *Temps partiel 188 jours annuel*

Auxiliaires Spécialisés Vétérinaires

- AUBOIN Frédérique, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- AUPERT Fleur, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- BEAUCHAMP Julien, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- CAUMONT Théo, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- CAUSSARD Kevin, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- COURTEILLE Anna-Mélisse, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- DUBOIS Hugo, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- DUVAL Camille, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- FOUILLAND Solène, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- HERNANDEZ MENDOZA Fabian Octavio, AV niveau 3 – *temps plein 1607h annuel*
- LAISNEY Margot, secrétaire médicale niveau 2 – *temps plein 1607h*
- LE MOAL Mailys, AV niveau 4 – *temps plein 1607h annuel*
- MIRAIL Emilie, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- OGER Isabelle, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- POULAIN Jennifer, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- ROUSSEL Marion, ASV et Manipulatrice en Imagerie médicale – *temps plein 1607h annuel*
- ROUZE Diane, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- RUBIRA Manon, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- SANCHEZ Eva, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- SEGUI Sarah, AV niveau 3 – *temps plein 1607h annuel*
- SEVRAIN Alice, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- THUILLIER Hélène, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- TROULLE Eve, AV niveau 3 – *temps plein 1607h annuel*
- VANDEMOERE Mélissa, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*
- VARIN Sophie, AV niveau 3 – *temps plein 1607h annuel*
- VETTESE Chloé, ASV niveau 5 – *temps plein 1607h annuel*

- VIOT Nicolas, ASV et Technicien de laboratoire – *temps plein 1607h annuel*

4. Personnel administratif

- HAROUEL Mélanie, Chargée de Communication – *temps plein 210 jours*
- LEFEBVRE Mathilde, Assistante de Direction – *temps plein 210 jours*
- VIOUJARD Marie-Amélie, Gestionnaire Paie et RH – *temps plein 210 jours*

5. Prestations effectuées au sein du Centre Hospitalier

Chirurgie générale et spécialisée

- Chirurgie cardiothoracique, orthopédie, traumatologie, neurochirurgie, chirurgie mini invasive, chirurgie ophtalmique.

Analyses et laboratoire d'analyse vétérinaire

- Analyses internalisées : biochimie, hématologie, endocrinologie, coagulation, ionogramme, cytologie, gaz du sang.
- Analyses externalisées : cytologie, histologie, génétique, analyses spéciales.

Médecine interne et spécialisée

- Médecine interne, imagerie, cardiologie, dermatologie, neurologie, reproduction, hospitalisation, soins intensifs, gestion de la douleur, anesthésiologie.

Anesthésie et prise en charge de la douleur

- Le protocole est fonction de la nature de l'état clinique de l'animal.

Imagerie médicale

- Radiographie.
- Radiographie dentaire.
- Echographie.
- Scanner.
- Endoscopie.
- IRM.

Pharmacie Vétérinaire

- Délivrance au chevet du malade.
- Délivrance sur ordonnance conformément à la législation en vigueur.

Produits d'hygiène et de soins

- Antiparasitaire externe, antiparasitaire interne, soins dermatologiques, soins d'hygiène quotidiens, hygiène buccodentaire.
- Produits d'entretiens quotidiens.

Nutritionnel

- Aliments diététiques.
- Aliments physiologiques.
- Aliments de réhydratation et de convalescence.

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.
- La permanence des soins est assurée 24h/24, 7j/7, 365 jours/an, par au minimum un Vétérinaire Diplômé et une ASV.
- Les visites aux animaux hospitalisés auront lieu pendant les horaires d'ouverture du Centre Hospitalier sauf convention particulière sur RDV.
- Les soins aux animaux hospitalisés sont assurés 24h/24, 7j/7, 365j/an.

7. Permanence des soins

- Le Centre Hospitalier garantit une permanence des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an.
- Les Urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un Vétérinaire Diplômé et un ASV.
- L'obligation de permanence de soin du Centre Hospitalier est détaillée dans l'arrêté du 15 Mars 2015.
- Le détail du dossier d'accréditation du Centre Hospitalier est déposé auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France.

8. Continuité des soins

- Le Centre Hospitalier garantit une continuité des soins 24h/24, 7j/7, 365j/an.
- Les Urgences sont assurées 24h/24h, 7j/7, 365j/an par au moins un Vétérinaire Diplômé et une ASV.
- L'obligation de continuité de soin du Centre Hospitalier est détaillée dans l'arrêté du 15 Mars 2015.
- Le détail du dossier d'accréditation du Centre Hospitalier est Déposé auprès du Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires d'Ile de France.

9. Espèces prises en charge

- Les espèces habituellement ou occasionnellement traitées dans notre établissement sont les suivantes : animaux de compagnie : chiens, chats, nouveaux animaux de compagnie.
- L'Etablissement 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 et de basse-cour.
- Une liste des vétérinaires à même de leur donner des soins, gérée par le Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires de Normandie est disponible 24/24 à l'adresse suivante https://www.veterinaire.fr/lordre-en-region.html.

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

12. 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 des fins d'inhumation. Nous pouvons dans les autres cas assurer par l'intermédiaire de la Société Animacare – Rue de la grande Prée - ZI Le Meux Arlancourt - 60880 Le Meux – 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.

13. Admission des animaux visés par la législation sur les chiens dangereux

Les chiens de première et deuxième catégories sont acceptés dans notre établissement à la condition expresse qu'ils soient muselés et présentés par une personne majeure.

14. Admission des animaux errants

À défaut de connaître le détenteur de l'animal ou des animaux présentés par un tiers à l'Etablissement de soins vétérinaires, 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.

15. Conditions tarifaires

Les tarifs des actes principaux sont affichés dans notre salle d'attente et consultables à l'adresse suivante : https://indivisia.unilasalle.fr/tarifs. L'ensemble des tarifs est à la disposition du Client sous la forme d'un cahier des tarifs disponible sur simple demande en salle d'attente. 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.

16. Modalités de règlement

La totalité des honoraires devra être acquittée comptant en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. Un acompte ou une empreinte bancaire seront demandés notamment lors d'hospitalisation du patient pour plusieurs jours, ou lors de soins

particuliers ou de longue durée. Un financement est disponible par l'intermédiaire de notre partenaire financier sous réserve d'acceptation de ce dernier. 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.

Les moyens de paiement acceptés sont : carte bancaire, espèces, et virement bancaire. Les paiements par chèque ne sont pas acceptés.

17. Clause de réserve de propriété

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.

18. Litiges

En cas de litige à caractère déontologique le client peut s'adresser au CRO Normandie, 33, Rue Fred Scamaroni,14000 Caen. Le client peut également demander auprès du CRO Normandie le règlement d'un conflit par le médiateur de la consommation. 19. Loi « Informatique et libertés », 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 vétérinaires. 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.

19. Adresses utiles

- Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires, 331 Rue Fred Scamaroni, 14000 Caen
- Conseil National de l'Ordre des Vétérinaires, 34, Rue Bréguet, 75011 PARIS. Tel : 01 53 36 16 00

20. Responsabilité Civile Professionnelle

Notre établissement a souscrit une responsabilité civile professionnelle auprès de :

Assureur RCP : GENERALI IARD, 89 Rue Taitbout, 75009 PARIS

21. Secret professionnel et Règlement Général sur la Protection des Données

Les vétérinaires et les salariés non vétérinaires sont soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors de la consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire ou conditions prévues par la loi.

Des données permettant l'identification du propriétaire et de l'animal pourront être temporairement traitées uniquement aux fins de l'extraction des informations nécessaires depuis le logiciel de gestion vétérinaire AssistoVet.

Ce traitement est strictement limité au temps nécessaire à l'extraction des seules données indispensables, pertinentes et adéquates à la réalisation des activités de recherche scientifique et de pédagogie.

À l'issue de cette phase d'extraction, les données identifiantes du propriétaire et de l'animal sont supprimées.

Les données utilisées pour l'analyse scientifique, la réalisation de statistiques, les travaux pédagogiques et les éventuelles publications scientifiques sont entièrement anonymisées et ne permettent plus aucune identification directe ou indirecte.

Les traitements sont réalisés conformément aux principes du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la protection des données – RGPD), notamment les principes de licéité, de minimisation des données, de limitation des finalités, de sécurité et de confidentialité.

Conformément au RGPD, le propriétaire dispose d'un droit à l'information, d'accès, de rectification, d'effacement et de limitation du traitement des données le concernant, dans les conditions prévues par la réglementation.

Pour toute question relative au traitement des données ou à l'exercice de ces droits, le propriétaire peut contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) de l'établissement à l'adresse suivante : **dpo@unilasalle.fr**