

Conditions générales de fonctionnement Dre Mélanie COQUELLE Vétérinaire exclusive NAC

Les présentes conditions générales de fonctionnements sont consultables sur demande auprès de moi-même ou de mon personnel ASV.

Elles sont également disponibles sur mon Site Internet (www.drnacophile.com). Si vous le souhaitez, elles peuvent vous être remises sur simple demande en version papier. Tout acte effectué sur un patient au sein du cabinet est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

1- Activité de soins

L'activité de soin exercée est celle de vétérinaire exclusif Nouveaux Animaux de Compagnie en cabinet vétérinaire, conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 du Code Rural et de la Pêche Maritime, relatif aux établissements de soins vétérinaires. Cette activité est définie de la manière suivante sur le site de l'Ordre des Vétérinaires : Un cabinet vétérinaire est un établissement de soins vétérinaires organisé en un ensemble de locaux comprenant au moins un lieu de réception et un local d'examen. Un cabinet vétérinaire peut se prévaloir de l'appellation « exercice exclusif en » suivi de l'activité revendiquée lorsqu'est exercée de manière exclusive une activité hors celle relevant de la liste des spécialités vétérinaires fixée par arrêté ministériel.

Un cabinet vétérinaire peut se prévaloir de la dénomination « cabinet vétérinaire médico-chirurgical » s'il répond aux exigences du module « chirurgie générale » définies en annexe du présent arrêté et précisées dans le cahier des charges mentionné à l'article 1er.

Un cabinet vétérinaire est libre de ses horaires d'ouverture au public.

L'activité du Dre Mélanie COQUELLE aura lieu au Cabinet DrNACophile, situé au 3 impasse du Docteur George Hurtaud 17540 Nuaillé d'Aunis. Elle est entièrement dédiée à la médecine et à la chirurgie des Nouveaux Animaux de Compagnie. Il est possible de joindre le Dre Coquelle directement

- par téléphone au 09 81 00 22 02
- par courriel sur drnacophile@gmail.com
- via le messenger de la page Facebook Dr Nacophile – Dre Mélanie Coquelle

2- Espèces habituellement et occasionnellement traitées

Le Dre Coquelle traite exclusivement les espèces se rapportant aux Nouveaux Animaux de Compagnies (NAC), à savoir :

- les lagomorphes (lapins),
- les rongeurs (rats, gerbilles, octodons, souris ...),
- les furets,
- les reptiles (chéloniens, sauriens, amphibiens, et ophidiens) à l'exclusion des espèces venimeuses
- les oiseaux (psittacidés, colombidés ...).
- les poissons

Les urgences en faune sauvage sont également traitées et ce à la charge de la personne ayant trouvé l'animal blessé. En cas d'hospitalisation nécessaire ou si le montant de ces soins est refusé, il sera alors redirigé vers des centres de la faune sauvage (liste non exhaustive) :

- Centre de Sauvegarde Charente Nature, La Bordé, 16410 Torsac. Tel : 05 45 91 89 70, charentenature@charente-nature.org
- Ligue Protectrice des Oiseaux, Antenne Charente Maritime 21 rue Vaugouin 17 000 La Rochelle. Tel 05 46 50 92 21

L'ensemble des consultations et des soins se feront sur les horaires d'ouvertures précisés sur ce même document. Nous ne disposons pas du matériel et des compétences nécessaires pour assurer les soins des espèces non citées ci-dessus notamment les équidés et les animaux de rentes.

3- Equipe médicale

Personnel vétérinaire :

- La Dre Mélanie COQUELLE, vétérinaire fondatrice, ancienne interne NAC du CHV Fregis (Arcueil, 94), titulaire du Master Appliqué en Médecine et Chirurgie des Nouveaux Animaux de Compagnie, des animaux de zoo et animaux sauvages (Milan 2017-2019).

Personnel non vétérinaire

- Une auxiliaire vétérinaire spécialisée diplômée expérimentée dans le domaine des Nouveaux Animaux de Compagnie
- Une auxiliaire vétérinaire spécialisé en apprentissage

4- Horaires d'ouverture et Conditions d'accueil du public

Mes horaires de consultations sont du mardi au samedi, sur rendez-vous uniquement :

- MARDI : de 9h à 12h30 et de 14h30 à 18h30
- MERCREDI : de 9h à 12h30 et de 14h30 à 18h30
- JEUDI : de 9h à 12h30 et de 14h30 à 18h30
- VENDREDI : de 9h à 12h30 et de 14h30 à 18h30
- SAMEDI : de 9h à 13h00

Il est possible de prendre rendez-vous

- par téléphone : 09 81 00 22 02
- directement par internet :
<http://www.drnacophile.com/contact/prendre-rendez-vous.html>

Durant ces horaires, des prises de rendez-vous pour une téléconsultation sont également possibles selon les modalités suivantes :

- Prise de rendez-vous pour les clients dont l'animal a déjà été vu en consultation par le Dre Coquelle il y a moins d'1 an

- Précision dans le motif de consultation qu'il s'agit d'une TELECONSULTATION et renseigner votre e-mail
- Règlement de la consultation au préalable par application Sum up
- Appel vidéo via Google Meet

5- Surveillance des animaux hospitalisés

Il est parfois nécessaire que le patient reste hospitalisé pour prendre en charge sa pathologie. Les soins seront alors effectués par l'équipe du cabinet vétérinaire. Il sera proposé au client, en fonction de l'état de santé de l'animal :

- de le récupérer afin de le surveiller durant la nuit puis de le ramener le lendemain matin pour la suite de son traitement
- de le laisser hospitalisé la nuit sans surveillance au sein du cabinet vétérinaire DRNACOPHILE
- Dans le cas d'un état nécessitant une surveillance étroite durant la nuit, de référer son animal vers le centre hospitalier 24H/24 Anicura Saint-Roch, 18 rue de Dompierre 17 000 La Rochelle (tel 05 46 27 16 02) ou au CHV Atlantia, 22 rue René Viviani 44200 Nantes (tel 02 40 47 40 09)

Il en va de même pour les fermetures de week-end ou jours fériés. Si l'animal reste hospitalisé au sein de de l'établissement vétérinaire par choix du propriétaire, un tour de soin aura lieu le matin et le soir par l'un des membres de l'équipe de la Dre Coquelle. Aucune visite ou sortie ne pourra avoir lieu durant ces journées.

Le Client aura libre choix de laisser son animal hospitalisé ou non au sein de la structure vétérinaire après avoir été mis au courant des conditions d'hospitalisation. Ces conditions seront spécifiées sur le contrat de soin établi par le cabinet vétérinaire qui, de part sa signature (en deux exemplaires) vaudra son acceptation.

6- Permanence et continuité de soins

Conformément à l'article R. 242-61 du Code de Déontologie Vétérinaire en date du 15 mars 2015, durant les heures de fermeture du cabinet en journée, le soir et les week-end, la permanence et la continuité de soins sont assurés par transfert de la ligne téléphonique du cabinet vers un téléphone portable de garde. En cas d'indisponibilité, d'absence non remplacée, un message enregistré indiquera le numéro à joindre.

Lors de période de fermeture du cabinet sans remplacement, les cabinets et cliniques vétérinaires les plus proches seront de surcroît avertis de la période de fermeture.

7- Visite aux animaux hospitalisés

La visite des animaux hospitalisés est possible sur prise de rendez-vous sur les horaires d'ouverture. L'horaire des visites est défini au préalable avec l'équipe du cabinet vétérinaire en les joignant par téléphone. Le Dre Coquelle se tient à disposition du

propriétaire à la suite de la visite afin d'échanger sur les suites de l'hospitalisation et du traitement de son animal lors d'un rendez-vous téléphonique à convenir au préalable.

8- Prestations au sein de l'établissement

- Consultation de médecine générale et médecine préventive des NACS
- Chirurgie de convenance
- Chirurgie des tissus mous
- Chirurgie dentaire
- Réalisation de radiographie : GENERATEUR HAUTE FREQUENCE CARESTREAM VET XR 30KW SELECT, Capteur Canin WiFi Carestream DRX CORE 36x43 SELECT
- Echographie : Echographe Mobile FAS EchoStart
- Endoscopie : AOHUA Vet OR100 Full HD
- Analyses sanguines : bilan biochimique avec l'appareil FUJIFILM VET DmvLab

Des examens complémentaires pourront être proposés dans des laboratoires extérieurs pour des recherches particulières et après accord préalable par le client

- Anesthésies générales suivant différents protocoles en fonction de l'espèce animale, de l'âge et de la nature de la chirurgie
 - Anesthésie flash (mammifères et oiseaux) : isoflurane
 - Anesthésie flash (reptile) : propofol ou alfaxolone
 - Rongeurs : méthadone ou buprénorphine, diazepam, isoflurane
 - Lagomorphes : prémédication : méthadone ou CRI de Fentanyl-Lidocaïne-Kétamine, diazepam, médétomidine, induction : isoflurane ou propofol, relai isoflurane
 - Oiseaux : prémédication midazolam ou diazepam + butorphanol, induction et relai isoflurane

Chez les NAC la plupart des anesthésies se feront en anesthésie gazeuse essentiellement sous Isoflurane. Une surveillance anesthésique à l'aide d'un monitoring adéquat et/ou la présence d'un auxiliaire vétérinaire dédié à la surveillance anesthésique sera effectuée.

Délivrance de médicaments (Conformément à la législation sur la pharmacie vétérinaire en vigueur) : 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.

Ventes de produits d'hygiène et d'aliments diététiques et physiologiques spécialement adaptées aux NACs, chiens, et chats.

9- Risques thérapeutiques et anesthésiques

Risques liés à la contention.

Les NAC étant des espèces particulièrement sensibles, il va de soi que :

- tout traitement médical,
- toute anesthésie en vue d'une chirurgie, d'examens complémentaires ... ,
- toute contention durant un examen clinique, lors de soins ou de la mise en œuvre d'examens complémentaires

comportent des risques. Ces risques seront exposés au Client par notre équipe lors de la consultation.

Cette information se fera à la fois verbalement mais aussi par écrit sous la forme d'un contrat de soins établi (voir chapitre contrat de soins) pour toutes anesthésies, hospitalisations ou manipulations qui devront être réalisées. Chez certains patients, comme par exemple, lors d'un état critique ou d'une manipulation périlleuse qui pourrait entraîner des risques pour le personnel soignant, il est nécessaire de recourir à des anesthésies flash ou des sédations. Dans ces cas précis, le Client sera informé du risque potentiel pour le patient et s'il l'accepte, un consentement anesthésique sera établi. L'examen du patient ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention, et après avoir signé les consentements éclairés. 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.

10- Contrat de soins, consentement éclairé

Toute intervention médicale ou chirurgicale donnera lieu à la mise en place d'un contrat de soin. Ce dernier apportera au Client les informations nécessaires à l'obtention de son consentement éclairé. Ce contrat de soins sera établi en double exemplaire, l'un sera conservé par le propriétaire et le second sera conservé dans les archives du cabinet. Celui-ci mentionnera la possibilité d'examens de dépistages pré-opératoires (bilan sanguin, radiographique thoracique), qui pourront être réalisés à la charge du client à sa demande. En cas d'hospitalisation, un contrat de soin sera également signé avec l'établissement vétérinaire dans lequel l'animal est hospitalisé (voir CGF du cabinet vétérinaire)

11- 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. Il est également possible de voir le corps de son animal sur simple demande auprès de l'équipe. Dans ce cas, le Client sera placé dans une pièce isolée avec ce dernier afin de pouvoir se recueillir en toute intimité.

Nous pouvons dans les autres cas passer par un prestataire choisi par l'établissement vétérinaire pour qu'il procède à la prise en charge du corps et une incinération collective, individuelle ou une cérémonie privée (ESTHIMA, 0 805 622 222). Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le Client. Les frais d'incinération sont à la charge du Client.

12- Admission des animaux visés par la législation :

Espèces soumises à la détention d'un certificat de capacité (Annexe II du 10 Aout 2004, Annexe A de la convention de Washington, faune Guyanaise, espèces dangereuses...) : les espèces faisant partie de cette législation seront acceptées et prise en charge dans notre établissement, sous réserve que le propriétaire sache faire la contention de son animal.

Toutefois un droit de réserve est laissé à l'équipe soignante quant à la prise en charge des espèces dites dangereuses comme les serpents venimeux, arachnides etc.... En outre, il sera récapitulé avec le détenteur la législation concernant la ou les espèces détenues et présentées afin de se mettre en conformité avec la loi à savoir la déclaration en préfecture, le puçage obligatoire de certaines espèces appartenant à la faune sauvage non domestique avec enregistrement de cette puce sur le dossier I-FAP (cet enregistrement étant payant il sera à la charge du Client), et l'information sur le certificat de capacité. Tout vétérinaire étant soumis au secret professionnel, aucune information recueillie lors d'une consultation ne pourra être divulguée sauf commission rogatoire selon les conditions prévues par la loi.

13- Conditions tarifaires

Les tarifs des principaux actes est consultable au cabinet vétérinaire dans un livret mis à disposition des clients au niveau de la borne d'accueil, comprenant également les présentes conditions générales de fonctionnement.

Le montant total à régler correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales, de l'hospitalisation, des médicaments et autres produits délivrés. Il donnera lieu à la production d'une facture détaillée, reprenant l'ensemble de ces prestations, 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 donnera lieu à une nouvelle acceptation du Client. Ce devis pourra être établi sur simple demande auprès du vétérinaire en charge du patient mais aussi être demandé au Client en vue d'une acceptation écrite, signée en deux exemplaires Un remis au Client et le second conservé au cabinet.

14- Modalités de règlements

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au Client. Ces honoraires sont payables en carte bleue, en espèces, par chèques ou via l'application sécurisée Sum up (règlement par carte bancaire à distance). De manière exceptionnelle, un paiement différé peut être accepté selon des modalités convenues entre le Vétérinaire et le Client. La gestion des restitutions d'aliments et de médicaments non entamés est à convenir avec l'établissement de soin vétérinaire ayant vendu ces produits. Lors de paiement différé, des pénalités de retard calculées à un taux égal à 1 fois 1/2 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. Le Vétérinaire se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement, avec une mise en demeure envoyée en

lettre recommandée avec AR. En cas de non paiement après la mise en demeure, le Vétérinaire se réserve le droit de faire appel à un cabinet de recouvrement ou à un huissier, tout frais engendré sera à la charge du Client et s'ajoutera à sa dette.

15- Différents / Litiges

Conseil Régional de l'ordre des vétérinaires 40 rue de Belfort 33 000 Bordeaux (tel : 05 56 24 56 93)

Accès au code de déontologie : Site internet veterinaire.fr

Coordonnées RCP RCP La Médicale 11, Avenue Philippe Auguste – 75011 PARIS
Tel : 01 43 48 08 05 – Fax : 01 43 48 08 37 parisest@lamedicale.fr 17- Secret Professionnel / Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)

16- Secret professionnel

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.

RGPD Politique de confidentialité Le Dre Coquelle dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des clients et assurer la facturation des actes (logiciel DRVETO).

Dans le cadre du suivi optimisé du patient, certaines de ces données peuvent être transmises à d'autres vétérinaires ou laboratoires, qui s'engagent à ne les utiliser qu'en ces termes.

Lors d'identification d'un animal par radiofréquence, certaines de vos données sont transférées au fichier national d'identification, tel que prévu par les articles D212-63, D212-66 et D212-68 du code Rural et de la pêche maritime. Les informations qui vous seront demandées font l'objet sauf opposition de votre part d'un enregistrement informatique.

Seuls les membres du personnel de la structure ont accès au fichier. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement à la portabilité et la limitation du traitement des informations vous concernant en effectuant la demande auprès du Vétérinaire. Dans ces cas particuliers ces données pourront être utilisées pour alerter le Client sur la nécessité d'un renouvellement médical (rappel de vaccination par exemple), ou bien pour la transmission de résultats d'analyses complémentaires.