

CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

En consultant dans la Maison des Urgences Vétérinaires de Valence, **vous acceptez sans réserve** l'ensemble des conditions écrites dans ce document.

PRÉSENTATION

La Maison des Urgences Vétérinaires est un service de la SELAS Emergence Valence, assurant les consultations d'urgence et la permanence et continuité des soins pour les animaux domestiques. Les espèces prises en charge sont les carnivores domestiques (chiens, chats et furets) et les Nouveaux Animaux de Compagnie communs (lapins, rongeurs).

Notre mission est de proposer une solution aux propriétaires d'animaux domestiques, dans l'urgence : renseignements, conseils et consultations. Les vétérinaires consultant au sein de La Maison des Urgences Vétérinaires sont les associés du service et des collaborateurs libéraux, expérimentés et formés à la pratique des urgences.

Tous agissent en leur âme et conscience et sous leur propre responsabilité. La Maison des Urgences Vétérinaires est un acteur de la chaîne de soins d'urgence de votre région, qui collabore avec votre vétérinaire traitant et les structures de référés de la région.

ACCUEIL TELEPHONIQUE

Nos services sont joignables 24h/24 et 7j/7, sur simple appel téléphonique au 04 27 24 24 24.

Dans certains cas, en contactant votre vétérinaire habituel, vous pourrez choisir d'être mis en relation directement avec nos services par le transfert de votre appel. Lors de l'appel, un message vous informe que vous êtes en relation avec un service d'urgences vétérinaires et vous invite à patienter.

Nous répondons à tous les appels. En fonction de l'affluence, le délai de réponse peut s'avérer élevé. Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension.

Notre équipe de régulation assure le triage des appels et dispense les renseignements et premiers conseils. Un vétérinaire est à votre écoute 24h/24 et 7j/7. Conformément aux accords avec le service Santé de la CNIL, la totalité des appels est enregistrée et

consignée sur serveur sécurisé à accès restreint durant une période de 6 mois, au delà de laquelle ils sont automatiquement effacés.

La Maison des Urgences Vétérinaires n'utilise ces enregistrements que dans le cadre de la gestion de litige et de la formation des équipes de régulation. Ces modalités sont clairement exposées oralement lors de votre appel.

MODALITES DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

Lors de la prise de rendez-vous, plusieurs informations indispensables vous seront demandées : votre nom, adresse et téléphone.

La prise de rendez-vous ne peut se faire que sur demande du **propriétaire ou du responsable légal** de l'animal. La consultation ne peut se dérouler qu'en présence du propriétaire ou du responsable légal de l'animal.

Aucun rendez-vous ne sera pris à la demande de personnes mineures, et aucune consultation ne sera réalisée en l'absence d'un adulte. Toute prise de rendez-vous par une personne sous tutelle doit faire l'objet d'une confirmation écrite par le tuteur légal pour être validée.

Dans le cas de l'impossibilité de contacter le tuteur légal, La Maison des Urgences Vétérinaires se réserve le droit de refuser le rendez-vous et d'orienter l'appelant vers d'autres services.

L'équipe de régulation se réserve le droit de réorienter votre appel en fonction de l'engorgement de nos services ou des compétences nécessaires à la prise en charge optimale de votre animal.

Il en est de même pour toute incivilité lors de la communication téléphonique : manque de respect, agressivité, menace, dénigrement, ébriété, incohérence ou insulte.

Lorsque La Maison des Urgences Vétérinaires le considère comme nécessaire, le pré-paiement du montant de la consultation d'urgence peut être demandé à l'appelant. En cas de refus, la proposition de rendez-vous est caduque. Le montant pré-payé sera déduit du montant final à régler au vétérinaire.

A partir de minuit, le pré-paiement du prix de la consultation d'urgence est systématique et obligatoire.

PRISE DE RENDEZ-VOUS A LA MAISON DES URGENCES

Lors de votre appel, nous pourrions aussi vous proposer une consultation dans notre établissement. Attention l'accès à cet établissement ne peut se faire sans la prise préalable et obligatoire d'un rendez-vous par téléphone.

L'adresse de l'Etablissement de Soins vous est indiquée lors de votre appel, après acceptation orale des tarifs, des modalités de paiement et de l'heure proposée pour le rendez-vous. Aucun rendez-vous ne pourra être pris sans la validation orale des conditions exposées.

L'équipe de régulation se réserve le droit de procéder au pré-paiement du montant de la consultation d'urgence, lors de l'appel, pour valider le rendez-vous. A partir de minuit, le pré-paiement du prix de la consultation d'urgence est systématique et obligatoire pour accéder à l'établissement. En cas de refus ou d'échec du pré-paiement, la prise de rendez-vous est impossible.

L'équipe de régulation propose des rendez-vous dans La Maison des Urgences Vétérinaires, en fonction de la disponibilité des équipes sur place, en semaine de 20h à 8h, le week-end du samedi 18h au lundi 8h, les jours fériés de la veille 20h au lendemain 8h. En dehors de ces horaires, aucun animal n'est admis en urgence.

La Maison des Urgences Vétérinaires est une "Clinique vétérinaire pour animaux de compagnie", telle que le définit le Code de Déontologie Vétérinaire.

Notre équipe de régulation vous indique alors l'heure de rendez-vous à laquelle vous présenter, ainsi que le tarif de la consultation d'urgence.

Les soins et examens réalisés sur place sont à prévoir en supplément. Ils dépendent des traitements et examens que le vétérinaire décidera de mettre en place, avec votre accord. Ils ne peuvent pas être estimés lors de votre appel téléphonique, et ne peuvent donc pas vous être annoncés.

ANNULATION D'UN RENDEZ-VOUS

Vous pouvez annuler votre rendez-vous dans un établissement de soins sur simple appel téléphonique.

CONSULTATION A LA MAISON DES URGENCES

Dans le cadre d'une consultation en établissement de soins, vous êtes invités à apporter tous les documents relatifs à votre animal.

A votre arrivée, vous patientez en salle d'attente, un membre de l'équipe viendra à votre rencontre pour entrer en consultation.

L'ensemble des honoraires est dû, dès la fin de la consultation et **doit être réglé le jour même, sur place.**

Si votre animal est hospitalisé, le devis des soins prévus vous est présenté et doit être signé. A cette occasion, le vétérinaire vous demande le règlement d'un acompte pouvant aller de 60% à 100% du montant du devis.

Les seuls moyens de paiement autorisés dans notre établissement sont **les cartes bancaires et les espèces**, à la condition de faire l'appoint.

Les animaux hospitalisés quittent l'établissement entre 6h et 8h le matin et sont transférés à leur vétérinaire traitant. Le dossier complet est transmis à l'établissement de soins habituel dès la sortie de notre patient.

Au 2 juillet 2024, les vétérinaires exerçant au sein des établissements de soins sont :

DEMAEGDT	Alexandra	16699
RANSON	Sylvain	19109
COSTET	Annabelle	28192
JACQUIN	Victor	34811
GRAO	Hélène	41026
GUERRERO	Anaëlle	41027

DEMANDE D'EUTHANASIE

Seuls les propriétaires ou responsables légaux de l'animal consulté peuvent demander l'euthanasie de l'animal. Dans ces circonstances, toute demande d'euthanasie émanant des propriétaires ou du responsable légal de l'animal implique l'attestation par le demandeur que l'animal n'a ni mordu, ni griffé dans les 15 jours qui précèdent l'acte d'euthanasie par le vétérinaire consultant à domicile.

A La Maison des Urgences Vétérinaires, un document "Demande d'euthanasie" vous sera présenté à la signature.

REGLEMENT DES HONORAIRES

En fin de consultation, le vétérinaire vous présente la note d'honoraires relative à l'ensemble des soins effectués. Ces honoraires doivent **être réglés au moment de la consultation**.

Les modes de paiement acceptés sont **les espèces et les cartes bancaires** de paiement (les cartes de retrait exclusif ne sont pas autorisées). Vous pouvez accéder au paiement en 3 fois par carte bancaire, sous réserve d'éligibilité par l'organisme de financement. Cette procédure implique la facturation de frais de dossier supplémentaires.

En cas d'impayé, vous serez mis en relation avec le vétérinaire superviseur qui vous indiquera les modalités de relance et de recouvrement. Vous devrez vous engager sur une date de règlement inférieure à 15 jours. Au-delà de cette échéance, conformément à l'article Article L441-10 du code du Commerce, une facture majorée d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40€ vous sera adressée. En l'absence de règlement sous 15 jours après réception de la relance, le dossier sera transmis à un service de recouvrement, indépendant d'AdomVET. Le service AdomVET ne pourra être tenu pour responsable des méthodes alors utilisées. Des frais largement supérieurs seront alors imputés à votre facture.

DOCUMENTS ET SUIVI

Suite à votre passage à La Maison des Urgences Vétérinaires, l'ensemble de l'équipe reste à votre écoute et assure le suivi de votre animal jusqu'à la réouverture de votre vétérinaire habituel. Notre service fonctionne en 0% papier, tous nos documents étant dématérialisés.

Vous recevez par mail un lien internet vers votre espace personnel. Depuis cette page, vous pouvez accéder à tous vos documents : rapport d'intervention, ordonnance, note d'honoraires, photos et documents d'assurance. Vous pouvez aussi renseigner une enquête de satisfaction. Les documents sont accessibles au format PDF. Ils peuvent être téléchargés et imprimés. Pour les dossiers d'assurance, nous vous conseillons d'imprimer la liasse complète et de la transmettre à votre compagnie d'assurance.

En l'absence d'adresse mail, vous pouvez demander un envoi postal de l'ensemble de votre dossier. Cet envoi engendre des frais de 4€ supplémentaires, facturés par le vétérinaire au moment de la consultation.

ACCES AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE FONCTIONNEMENT

Ces conditions générales de fonctionnement sont consultables :

- en ligne sur notre site internet, <https://maison-urgences-veterinaires-valence.fr>
- dans la salle d'attente de La Maison des Urgences Vétérinaires (classeurs souple à disposition) - auprès du Conseil Régional d'Ordre des Vétérinaires Auvergne-Rhône-Alpes

Un lien vers ces conditions générales de fonctionnement peut être envoyé par SMS sur simple demande à nos équipes de régulation lors de votre appel.

Toute prise de rendez-vous implique la validation de votre part de ces conditions générales de fonctionnement.

CONTESTATION ET RÉCLAMATION

Notre service accueille toute réclamation ou contestation par mail, sur notre adresse : reclamation@urgence.care

Vous pouvez aussi répondre au mail que vous aurez reçu suite à notre intervention. Une réponse sera donnée à chacun des courriels dans un délai de 15 jours.

COORDONNEES ORDRE DES VETERINAIRES REGIONAL

CROV AURA,
110 avenue Barthélémy Buyer, 69009 LYON
Tél : 04 72 57 16 65

cro.aura@ordre.veterinaire.fr pour les litiges à caractère déontologique, mediateur-
conso@veterinaire.fr pour les litiges relevant de la consommation.

RESPONSABILITÉ CIVILE PROFESSIONNELLE

La société Emergence Valence exerce sous la couverture de l'assurance responsabilité professionnelle suivante

MACSF

105 Rue Garibaldi, 69006 Lyon 04 88 69 00 88

MODALITÉS D'HOSPITALISATION

Si votre animal nécessite des soins poussés, des examens complémentaires, une intervention chirurgicale ou une surveillance rapprochée, **le vétérinaire vous proposera son hospitalisation**. Notre établissement dispose de **deux espaces dédiés** respectivement aux chiens et chats, pour le confort de nos patients.

COMMENT SE DÉROULE L'ADMISSION EN HOSPITALISATION

Lorsque votre animal nécessite une hospitalisation, le vétérinaire vous expose **la nature et les tarifs des soins et examens** qui seront prodigués pendant le séjour de votre animal.

L'ensemble de la prise en charge vous est **détaillée oralement** et reprise dans un **contrat de soins écrit** que vous êtes invités à lire et signer.

La signature du contrat de soins vaut pour acceptation de nos modalités d'hospitalisation.

Un exemplaire du contrat de soins peut vous être adressé par courrier électronique sur simple demande.

Pour valider les soins proposés et les modalités de fonctionnement exposées, **le paiement d'un acompte vous sera demandé, variant de 60% à 100% du montant du devis présenté**.

Les modalités de paiement acceptées sont la carte bancaire, les espèces (sous réserve de faire l'appoint) et la paiement en 3 fois par carte bancaire (solution ALMA).

ACTUALISATION DES SOINS EN COURS DE SÉJOUR

Lors du séjour de votre animal, l'évolution de son état de santé peut nécessiter un aménagement de sa prise en charge et une **adaptation des traitements, soins et examens**.

Le vétérinaire **vous contacte alors sur le numéro que vous nous indiquez**, quelque soit l'heure de la journée ou de la nuit, pour évoquer avec vous ce changement de prise en charge et obtenir votre validation.

Nous vous remercions de **vous rendre disponible sans interruption** pendant tout le séjour de votre animal dans nos locaux.

Les appels sont passés depuis des postes dont **les communications sont enregistrées** de manière à acter la validation des nouvelles conditions financières. En cas de besoin, et sur votre demande, un nouveau devis pourra vous être transmis par mail.

VISITE DES PATIENTS DURANT L'HOSPITALISATION

Les visites des patients hospitalisés sont **organisées en relation avec notre centre d'appels** et en fonction de la disponibilité des équipes soignantes sur place. Il est en effet indispensable que vous soyez accompagnés par un membre de l'équipe auprès de votre compagnon hospitalisé. En conséquence, les visites des patients hospitalisés ne seront possible squ'à la condition expresse qu'**au moins un des membres de notre équipe soit disponible**, priorité étant donné aux admissions et aux soins des patients hospitalisés.

SUIVI DU SÉJOUR D'HOSPITALISATION

Durant le séjour de votre animal, l'évolution de la santé de votre animal vous sera remontée à l'occasion d'appels téléphoniques réguliers ou communications mail.

Ces communications sont préférentiellement réalisées lors des changements d'équipes soignantes, à savoir **les matins entre 7h30 et 9h et soirs entre 19h30 et 21h**, et si l'affluence des admissions et la tension de soins d'urgence le permettent.

DÉGRADATION CRITIQUE DE L'ÉTAT DE SANTÉ PENDANT LE SÉJOUR

Si l'état de santé de votre animal se dégrade pendant son séjour dans notre établissement, le vétérinaire vous **contacte sur le numéro que vous nous avez indiqué** pour vous signaler cette détérioration et envisager avec vous la meilleure suite à donner aux soins initialement prévus. Cet appel peut intervenir à n'importe quel moment du jour ou de la nuit. Nous vous remercions de **vous tenir disponible sans interruption** pendant la durée du séjour de votre animal dans nos murs.

A cette occasion, face à une dégradation critique de la santé de notre patient, le vétérinaire pourra vous proposer **son euthanasie comme option thérapeutique à considérer**.

SORTIE D'HOSPITALISATION ET SUITE DES SOINS

Les sorties des animaux hospitalisés ont lieu les matins, **entre 6h30 et 8h**, heure de fermeture de notre établissement au public.

A la sortie de votre animal, le vétérinaire termine la rédaction et relecture du **rapport de consultation**. Ce dernier vous est ensuite **envoyé sur l'adresse mail** que vous nous avez indiquée, accompagné de votre **ordonnance**, de votre **facture** et, le cas échéant, de votre **feuille de soins** assurance santé.

Si vous avez indiqué à nos équipes un vétérinaire pour le suivi de votre animal, **un dossier médical complet lui est adressé par mail**, incluant notre rapport, l'ordonnance et les examens

complémentaires réalisés. Dans le cas contraire, une liste des vétérinaires conventionnés avec notre établissement vous sera remise.

Nos équipes restent à la disposition de votre vétérinaire habituel pour toute précision sur la prise en charge et le traitement prodigué.