

Conditions générales de fonctionnement Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire d'ONIRIS

Tout acte effectué sur un animal dans le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire (CHUV) d'Oniris est soumis aux présentes conditions générales de fonctionnement.

Appellation de l'établissement de soins

Le CHUV d'Oniris répond à la définition d'un « Centre Hospitalier Vétérinaire » conformément à l'arrêté du 13 mars 2015 relatifs aux établissements de soins vétérinaires et au cahier des charges publié sur le site internet de l'Ordre des vétérinaires.

Organisation du CHUV

Le CHUV est organisé en quatre Cliniques :

- Clinique animaux de compagnie (CAC) comprenant un service pour les nouveaux animaux de compagnie (NAC),
- Clinique équine (CISCO),
- Clinique animaux d'élevage (CAEBC),
- Clinique faune sauvage (CVFSE),

ainsi que d'un pôle de Services transversaux :

- Services cliniques transversaux (TRANS),
- Pharmacie centrale.

Horaires d'ouverture et conditions d'accueil du public

La clinique des animaux de compagnie et des équidés est ouverte de septembre à juillet. Les consultations sur rendez-vous sont assurées du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 (derniers rendez-vous donnés à 15h30). Un service d'Urgences est disponible 7/7 jours et 24/24 heures.

La clinique des animaux d'élevage et de bassecour est ouverte du lundi au vendredi de septembre à juin.

Le Centre Vétérinaire de la Faune Sauvage et des Écosystèmes est ouvert toute l'année du lundi au vendredi de 8h à 17h.

Afin de ne pas encombrer les services, le nombre de personnes est limité à deux pour les consultations à la clinique.

Personnel affecté aux soins des animaux

Le CHUV étant une plateforme d'apprentissage pour les étudiants vétérinaires, la prise en charge des animaux est assurée en premier lieu par des étudiants. Ceux-ci sont encadrés par les vétérinaires confirmés et assistés par le personnel technique.

Le CHUV est constitué par une équipe d'environ une centaine de vétérinaires et d'une cinquantaine de personnels techniques et administratifs. Les personnels sont affectés dans un ou plusieurs services cliniques. Leur affectation est visible sur trombinoscope du CHUV disponible sur le site Internet.

Qualifications des cliniciens du CHUV :

- Étudiants : ils sont en cinquième ou en sixième année d'études vétérinaires. En fin de cinquième année, ils peuvent déjà exercer leur métier (sous certaines conditions).
- Internes : jeunes vétérinaires faisant une spécialisation d'une année dans une des cliniques (animaux de compagnie, NAC, équidés, animaux de ferme)
- Assistants hospitaliers : jeunes vétérinaires, déjà spécialisés dans une des espèces et se spécialisant dans une discipline particulière (anesthésie, médecine interne, dermatologie, etc.)
- Praticiens hospitaliers : vétérinaires confirmés, ayant plusieurs années de pratique dans une espèce et/ou une discipline. Certains des praticiens hospitaliers ont une reconnaissance officielle de leur spécialisation par leurs pairs. Cette reconnaissance peut être européenne (EBVS : European Board of Veterinary Spécialisation) ou américaine (ABVS : American Board of Veterinary Specialist).
- Résidents : vétérinaires jeunes ou confirmés, suivant un parcours de trois ans de spécialisation dans une discipline dans le but de passer l'examen de l'EBVS.
- Enseignants-chercheurs : vétérinaires confirmés, ayant plusieurs années de pratique dans une espèce et/ou une discipline, éventuellement reconnus par l'EBVS ou l'ABVS, chargés de missions d'enseignement magistral et de recherche en plus de celles d'enseignement clinique.

Qualifications des personnels techniques

- Assistant spécialisé vétérinaire : missions variées et diverses selon les services cliniques (accueil client, mise à jour des dossiers, gestion des stocks, entretien matériel, etc.).
- Autres personnel technique : manipulateurs radio, préparateur en pharmacie, agent d'accueil, etc.

Règles de déontologie – secret professionnel

Tous les étudiants et les vétérinaires doivent respecter la déontologie définie (Articles R242-32 à R242-84 du code rural et de la pêche maritime).

Cas référés par les vétérinaires praticiens

Les propriétaires d'animaux peuvent venir directement au CHUV ou sur les recommandations de leur vétérinaire traitant.

Le vétérinaire traitant qui a référé l'animal reçoit un compte-rendu détaillé de la consultation, des soins et des éventuelles recommandations qui peuvent être données pour les soins de l'animal.

Consentement aux soins et participation à la recherche clinique

Sauf disposition légale spécifique, aucun acte ou traitement médical ne peut être entrepris sur l'animal sans que le propriétaire en ait été préalablement et précisément informé et ait donné son consentement libre et éclairé. Dans le cas des hospitalisations, le recueil du consentement doit être fait par écrit. Dans le cas de propriétaires qui ne sont pas en mesure d'exprimer pleinement leur consentement, toute mesure doit être prise au cas par cas pour recueillir l'avis éclairé et disposer de traces écrites des échanges entre les praticiens et le propriétaire. Pour les propriétaires ne maîtrisant pas le français, une version bilingue français / anglais peut être proposée.

Les cliniciens du CHUV peuvent proposer aux propriétaires de faire participer leur animal à un essai de recherche médicale. Les propriétaires sont libres d'y participer ou non. Avant toute participation, ils doivent y consentir par écrit.

Admissions animaux cas particuliers

Animaux agressifs

Le comportement agressif d'un animal nécessite parfois l'utilisation de moyens de contention pouvant occasionnellement entraîner une blessure de ce dernier et ou du personnel soignant. L'équipe du CHUV informera dans ce cas le client de la nécessité d'utiliser une contention particulière pour des raisons de sécurité. L'examen de l'animal ne sera effectué qu'en cas d'acceptation de la contention par le client.

En cas de morsure par un carnivore domestique, l'animal devra, conformément à la réglementation en vigueur sur la prévention de la rage, faire l'objet d'un suivi « animal mordeur ». Ce suivi consiste en trois visites, espacées d'une semaine chacune, chez un vétérinaire.

Animaux visés par la Législation sur les chiens dangereux.

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

Animaux errants

Les animaux errants ne sont pas admis au CHUV d'Oniris. Ils doivent être réorientés vers la fourrière de la ville de Nantes, située à Carquefou et dont la gestion a été confiée à la Société Protectrice des Animaux (SPA) par Nantes Métropole.

Décès de l'animal

En cas de décès de l'animal, le corps de celui-ci peut être restitué à son propriétaire, s'il le souhaite, sous certaines conditions qui lui seront rappelées. Dans les autres cas, l'incinération collective ou individuelle du corps peut être assurée par l'intermédiaire du CHUV qui fait appel à un prestataire extérieur.

Toute demande d'incinération devra être écrite et signée par le client. Les frais d'incinération sont à la charge du client.

Tarifs et modalités de règlement

Les tarifs des actes principaux sont consultables sur le site internet du CHUV.

La consultation donne lieu à une facture détaillée conformément à la législation, dont le montant correspond à la somme des prestations médicales, chirurgicales et des médicaments et autres produits délivrés.

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 l'établissement d'un nouveau devis et à une nouvelle acceptation du client.

Les honoraires sont payables comptants en fin de consultation ou lorsque l'animal est rendu au client. De manière exceptionnelle, un paiement différé (paiement en trois fois) peut être accepté selon des modalités convenues entre la régie du CHUV et le client.

Un chèque de caution est demandé notamment lors d'intervention chirurgicale ou d'hospitalisation de l'animal pour plusieurs jours, ou lors de soins de longue durée, ainsi que la copie de la carte d'identité du propriétaire, afin de permettre le recouvrement des factures, le cas échéant.

Les médicaments non entamés ne peuvent être repris.

Le règlement est à effectuer :

- Pendant les heures de consultations : à la caisse située au niveau de l'espace accueil ou par téléphone (paiement carte bancaire).
- En dehors des heures de consultations : en ligne via le système d'information hospitalier SIRIUS ou, le cas échéant, au service des urgences.

Le CHUV se réserve le droit de poursuivre le débiteur en cas de non-paiement.

Litiges

En cas de litige le client doit adresser une réclamation écrite à la Direction du CHUV ou, en cas de non satisfaction à ce niveau, à la Direction générale d'Oniris. En cas de non résolution, la juridiction compétente est le Tribunal administratif de Nantes.

Responsabilité civile professionnelle

Le CHUV d'Oniris est assuré par la MAIF.

Règlement général relatif à la protection des données

Le Centre Hospitalier Universitaire Vétérinaire (CHUV) d'Oniris a besoin de créer un dossier informatique des animaux soignés. En acceptant de faire soigner son animal au CHUV, le propriétaire consent à ce que les informations personnelles qu'il a confiées au CHUV soient conservées par Oniris dans l'optique de pouvoir le contacter si les équipes médicales et/ou de recherche souhaitent accéder à des informations concernant son animal. Les données collectées le concernant seront conservées sous la responsabilité de la Directrice générale d'Oniris, agissant en tant que responsable des traitements des données. Ces données seront conservées pendant une durée de 20 années maximum et ne seront, en aucun cas, divulguées, transmises ou vendues à des tiers. Conformément au Règlement (UE) du 27 avril 2016 dit Règlement général sur la protection des données (RGPD) et à la loi du 6 janvier 1978 modifiée dite Informatique et Libertés, le propriétaire de l'animal est en droit de/d' :

- accéder aux informations le concernant ;
- demander la rectification de ses données ;
- retirer son consentement à tout moment ;
- demander l'effacement de ses données ;
- demander la portabilité de ses données ;
- solliciter la limitation du traitement des données ;
- s'opposer au traitement des données.

Pour effectuer une ou plusieurs de ces actions, le propriétaire de l'animal peut contacter le CHUV en remplissant le formulaire en ligne sur le site internet d'Oniris ou en adressant un courrier à l'adresse suivante :

Oniris - Ecole Nationale Vétérinaire, Agroalimentaire et de l'Alimentation

A l'attention du Délégué à la protection des données

CS 40706

101, route de Gachet

44307 NANTES Cedex 3

En cas de contestation, le client a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés).