

Derechos del cliente

Como cliente de CTVSEH, tiene derecho a:

1. Atención considerada, respetuosa e imparcial de cada médico y miembro del equipo en Central Texas Veterinary Specialty y Hospital de Emergencias (CTVSEH).
2. Información precisa y de fácil comprensión sobre la salud de su mascota y las políticas de CTVSEH, incluidas las políticas de pago.
3. Si el inglés no es su idioma nativo, si tiene una discapacidad física o mental, o si no entiende algo, se le brindará ayuda para que pueda tomar decisiones informadas.
4. Reciba atención de veterinarios debidamente autorizados y técnicos debidamente capacitados.
5. Conozca el diagnóstico, pronóstico, alternativas de tratamiento de su mascota y los riesgos y beneficios de cada alternativa.
6. Participe en las decisiones sobre el cuidado de su mascota, incluyendo la capacidad de rechazar las recomendaciones de tratamiento.
7. Hablar en confianza con los miembros del equipo. y médicos y proteja la información médica de su mascota.
8. Revisión justa y objetiva de cualquier queja que tenga con respecto a CTVSEH.

Responsabilidades del cliente

Como cliente de CTVSEH, usted es responsable de:

1. Revelar información relevante, precisa y completa sobre la salud y el historial de su animal.
2. Minimizar el riesgo de mordeduras, rasguños, etc., y evitar la propagación de enfermedades limitando las interacciones entre usted y su mascota con otros animales.
3. Usar procesos de retroalimentación para abordar problemas que puedan surgir y comunicar claramente sus deseos y necesidades.
4. Cumplir con los procedimientos administrativos y operativos, incluyendo el horario de visita, los requisitos de amarre, el pago y la programación de citas. y políticas de cancelación.
5. Mantener el conocimiento de la obligación de CTVSEH de brindar atención oportuna y equitativa a otros pacientes.
6. Mostrar respeto por otros clientes, pacientes y personal.
7. Trabajar en colaboración con los proveedores para desarrollar y llevar a cabo planes de tratamiento acordados.
8. Cumplir con las obligaciones financieras.
9. Reconocer la realidad de los riesgos y límites de la ciencia de la medicina veterinaria.

CTVSEH busca brindar continuamente un ambiente acogedor y seguro que garantice la confianza y el respeto de todas las personas y mascotas. Tenemos una política de tolerancia cero para el siguiente comportamiento:

1. Abuso verbal, declaraciones maliciosas o dañinas, blasfemias o falta de respeto dirigidas a una persona o mascota.
2. Cualquier forma de acoso
3. Comentarios y/o acciones discriminatorias
4. Tácticas de intimidación y/o amenazas
5. Permitir que su mascota intimide o amenace a una persona u otra mascota
6. Divulgación pública de la información privada de otra persona
7. Sospecha de estar bajo la influencia de alcohol o drogas que alteren el comportamiento
8. No cumplir con las solicitudes de los miembros de nuestro equipo, incluido atar/sujetar a su mascota

En caso de que su comportamiento sea problemático, nos reservamos el derecho de interrumpir los servicios de inmediato. Esta política se aplica estrictamente y el incumplimiento resultará en la adopción de medidas correctivas, que pueden incluir la terminación de la atención veterinaria en CTVSEH, la solicitud de abandonar la propiedad y la posible participación de la policía.