



DECÁLOGO del PACIENTE/CLIENTE

Desde el Centro Veterinario MEDICAN, queremos hacer partícipes a todos nuestros clientes de una serie de sugerencias en las que todos debemos contribuir para optimizar nuestra atención hacia nuestros pacientes y clientes, y la convivencia de todos durante los periodos de tiempo que permanezcan en las instalaciones de CVMEDICAN.

Tengan en cuenta que siguiendo estas sugerencias mejorará no sólo su experiencia en nuestro centro, sino que contribuirá con el centro en que nuestra atención sea la mejor.

SUGERENCIAS

1) Horas de cita orientativas. Urgencias primero.

Para que podamos atender a su mascota de la mejor manera posible, pedimos a nuestros clientes que soliciten cita previa antes de acudir a nuestro centro, no obstante estas horas de cita son orientativas, ya que podemos estimar lo que una consulta puede requerir, sin embargo no podemos prever lo que vamos a detectar tras realizar la valoración al paciente.

Trabajamos y estamos organizados para ofrecer el mejor servicio posible, pero no podemos vaticinar lo que puede ocurrir durante el transcurso de la consulta.

Queremos que también tengan en cuenta que en un centro veterinario debemos priorizar los casos de urgencia, por lo que si su hora de visita coincide con la entrada de una situación de urgencia, debemos tratar los casos más graves primero. Piense en que si a usted le ocurriera también le gustaría que fuera así.

2) Los Horarios de Urgencia, para casos realmente urgentes.

Como saben, nuestro centro dispone de Servicios de Urgencias 24 Hrs, 7 días a la semana, al cual pueden acceder llamando al número 91 733 36 95 ó al 625 175 068. Estas líneas telefónicas han de estar disponibles para los casos de urgencia, por lo que les sugerimos que se abstengan de llamar durante el horario de urgencias para plantear consultas de tipo administrativo, de facturación o para concertar citas. Para este tipo de consultas estamos disponibles en horario de 10:30 a 14:30 hrs y de 17:30 a 21:00 hrs de Lunes a Viernes.

Recuerde que cuando nuestras mascotas padecen una situación de urgencia, todos queremos que se les atienda lo antes posible porque está en peligro su salud y bienestar. Por ello, necesitamos que las líneas estén totalmente accesibles para situaciones realmente graves.



3) Prestar atención a explicaciones e información facilitadas.

En CVMEDICAN, trabajamos día a día para diseñar y desarrollar todo tipo de procedimientos que faciliten a los clientes la comprensión de las patologías de sus mascotas, con el objetivo de que cuando salgan de nuestro centro estén provistos de toda la información necesaria para el tratamiento de sus patologías.

Nuestro equipo de veterinarios y ATV's se afanan en cada caso en explicar con claridad a nuestros clientes el diagnóstico, las posibles situaciones que se pueden dar, los tratamientos y sus posibles reacciones adversas. Por ello les pedimos que atiendan con detenimiento a las explicaciones de nuestros especialistas, para no incurrir en preguntas repetitivas y constantes que generan retrasos en los tiempos de consulta.

Con todo informe y tratamiento se facilita además, toda la información necesaria para tratar las patologías de nuestras mascotas. Si tras estar en nuestro centro y haber recibido por parte de nuestro equipo todas las explicaciones pertinentes, si le surgiese cualquier duda antes de llamarnos le pedimos que por favor lea atentamente la información que se le ha facilitado; la respuesta a su pregunta puede que esté en la documentación entregada.

Evite cualquier tipo de distracción mientras esté en consulta o cuando esté tratando con nuestro equipo veterinario. Necesitamos que ponga a disposición todos sus sentidos mientras estamos tratando a su mascota.

4) Dirija sus consultas al personal destinado para ello.

Nuestro equipo esta organizado para ofrecer a nuestros clientes y pacientes la mejor atención posible. Nuestro equipo lo conforman tanto ATV's como Veterinarios. Según el tipo de consulta que tenga deberá acudir a:

- a. ATV'S: citas, administración y facturación
- b. Veterinarios: Diagnóstico y tratamiento.

5) Nuestra prioridad, la salud de su mascota.

En CVMEDICAN nos gustaría que nuestros casos fueran siempre lo más leves posibles, pero por desgracia no siempre es así. En ocasiones las enfermedades y patologías de nuestras mascotas son más graves de lo que nos gustaría esperar, aún así, acuden a nuestro centro para que esas patologías y enfermedades sean tratadas lo más pronto y eficientemente posible. Entendemos que no es fácil escuchar que la salud de nuestras mascotas no está tan bien como nos gustaría, pero nuestro equipo está para dar el diagnóstico más real y actuar de manera rápida y correcta, por ello les pedimos que sean pacientes y nos dejen realizar nuestro trabajo. Nuestro objetivo es hacer lo mejor para su mascota.



6) Casos de Desistimiento a Tratamientos y/o pruebas sugeridas por CVMEDICAN.

Según las directrices y condiciones de atención de nuestro centro, todo lo que un veterinario detecta al valorar el estado de un paciente, se traslada al cliente, con el objetivo de detallarle todas las pruebas y tratamientos para la paliación de las patologías de nuestras mascotas.

En caso de que el cliente no esté de acuerdo o no quiera llevar a cabo las medidas sugeridas por nuestro equipo, deberá solicitar el alta voluntaria de su mascota y declarar por escrito que rechaza las sugerencias y tratamientos propuestos por nuestro centro, siendo este aspecto obligatorio para todos nuestros clientes.

7) Posible situación de recomendación de Posponer intervención quirúrgica solicitada.

Si el paciente acude por cirugía y al realizar las pruebas del preoperatorio se detecta que el animal sufre de alguna patología que impida realizar la intervención, se suspenderá la intervención prevista y se propondrá al cliente pasar consulta en el centro con el objetivo de solucionar el problema antes de intervenirlo. En este caso, no se abonará la cirugía hasta el momento de su realización, pero esto no exime del pago de la tarifa de la consulta habitual, en caso de que esta tenga lugar.

8) Los Servicios prestados en CVMEDICAN, no son gratuitos en ningún caso.

9) ¡Recuerde!, las campañas son puntuales.

Para acogerse a las campañas vigentes es necesario cumplir los requisitos que marca CVMEDICAN y presentar la documentación requerida.

10) En CVMEDICAN somos un equipo de profesionales.

Si quiere concertar una cita en nuestro centro y que le atienda uno de nuestros veterinarios en concreto, debe acogerse a los tiempos en los que dicho profesional esté disponible.