

Responsabilidades do cliente:

Como cliente do Angell, espera-se que você...

...mantenha uma atitude respeitosa e atenciosa ao se comunicar com qualquer membro da equipe do Angell, bem como com outros clientes e pacientes.

...respeite a obrigação do Angell de fornecer cuidados em tempo hábil e equitativos a outros pacientes, além do seu.

...divulgue informações completas e precisas sobre o histórico de saúde e comportamento de seu animal de estimação, incluindo acesso a prontuários médicos anteriores.

...leia, entenda e honre qualquer formulário de consentimento/orçamento que assinar.

...mantenha seu animal de estimação na coleira ou em uma caixa de transporte, como necessário, enquanto estiver no local e limite qualquer interação com outros animais/clientes durante a sua visita, a fim de garantir a segurança de clientes e pacientes.

...honre suas obrigações financeiras e as políticas de pagamento acordadas com o Angell.

...forneça respostas em tempo hábil às tentativas de comunicação durante a hospitalização do seu animal de estimação e reconheça que, se não o fizer, o Angell poderá precisar fornecer tratamento nesse meio tempo e você será responsável pelos custos associados.

...cumpra os procedimentos administrativos e operacionais do Angell, incluindo políticas de visita, protocolos de saúde, requisitos de coleira, políticas de pagamento e regras de agendamento/cancelamento de consultas.

...trabalhe em colaboração com a equipe de cuidados do seu animal de estimação para desenvolver e executar o plano de tratamento de acompanhamento acordado (incluindo quaisquer visitas futuras/cuidados domiciliares necessários).

...faça perguntas se não entender as instruções ou informações e compartilhe qualquer feedback ou preocupação sobre seu atendimento ou serviço em tempo hábil e de maneira respeitosa.

...aceite as consequências de ações/comportamentos que não correspondam a essas expectativas, incluindo possível finalização do relacionamento hospital/cliente.

Para ter um relacionamento bem-sucedido com o Angell, você deverá cumprir rigorosamente as expectativas mencionadas acima. Embora reconheçamos que nossos clientes estão frequentemente passando por circunstâncias difíceis, estressantes e emocionais, pedimos que todos permaneçam respeitosos com nossa equipe, outros clientes e pacientes o tempo todo.