

# Derechos del cliente:

## Como cliente de Angell, tiene derecho a...

...recibir atención y comunicación compasiva y respetuosa de cada médico, miembro del personal y voluntario de Angell Animal Medical Center (AAMC).

...recibir el mismo tratamiento sin importar raza, color, credo religioso, género, identidad o expresión de género, orientación sexual, edad, discapacidad, estado de veterano/militar activo, estado civil, país de origen, . etnia, ciudadanía o condición migratoria.

...que su mascota reciba atención de veterinarios debidamente licenciados y técnicos y personal de apoyo adecuadamente capacitados.

...que su mascota reciba tratamiento seguro y adecuado en todo momento según las normas de la American Veterinary Medical Association.

...información clara y precisa sobre las políticas de AAMC, incluyendo las políticas de pago.

...un lugar privado en nuestro centro para hablar de asuntos sensibles si lo requiere.

...que Angell preste servicios de traducción para darle información sobre la atención de su mascota en el idioma que prefiera.

...información clara y precisa sobre la salud y el diagnóstico de su mascota, para que pueda colaborar en la determinación de un plan de tratamiento con conocimiento de los riesgos/beneficios asociados a la aceptación o rechazo de cada opción disponible.

...revelar su situación económica personal al personal de Angell, sin temor a que lo juzguen, para que se tenga en cuenta en el momento de decidir los planes de tratamiento propuestos para su mascota.

...recibir copias del expediente médico de su mascota cuando lo pida y que el personal del hospital siempre maneje su información médica y personal de forma privada.

...recibir información, cuando la pida, sobre los costos de las pruebas, diagnósticos o tratamientos antes de que se hagan.

...que se respete su tiempo y, cuando sea posible, a una comunicación clara sobre cualquier retraso previsto sobre su visita o el plan de tratamiento de su mascota.

...una respuesta oportuna y cortés a cualquier preocupación que tenga sobre la calidad de la atención o el servicio que usted y su mascota reciben.

El personal de Angell se compromete a dar atención al paciente y servicio al cliente según los derechos del cliente que se mencionan arriba. Nos esforzamos por manejar amablemente y con respeto cada interacción con el cliente porque a menudo no están familiarizados con nuestras políticas/centros y pueden enfrentarse a situaciones de ansiedad, estrés y preocupación.