

Direitos do cliente:

Como cliente do Angell, você tem o direito a...

...atendimento e comunicação com compaixão e respeito de todos os médicos, funcionários e voluntários do Angell Animal Medical Center (AAMC).

...receber tratamento igualitário, independentemente de raça, cor, credo religioso, gênero, identidade ou expressão de gênero, orientação sexual, idade, deficiência, status de veterano/militar ativo, estado civil, nacionalidade, etnia, cidadania ou status de imigração.

...atendimento de seu animal de estimação fornecido por veterinários devidamente licenciados, assim como técnicos e equipe de apoio com treinamento adequado.

...tratamento adequado e manuseio seguro do seu animal de estimação em todos os momentos, de acordo com os padrões da Associação Americana de Medicina Veterinária.

...informações claras e precisas sobre as políticas do AAMC, incluindo políticas de agendamento.

...um local privado em nossas instalações para discutir assuntos delicados, se necessário.

...serviços de tradução pagos pelo Angell para que as informações sobre os cuidados com seu animal de estimação possam ser fornecidas em seu idioma de preferência.

...informações claras e precisas sobre a saúde e o prognóstico do seu animal de estimação, para que você possa participar de forma colaborativa na determinação de um plano de tratamento com conhecimento dos riscos/benefícios associados à aceitação ou recusa de cada opção disponível.

...compartilhar suas circunstâncias financeiras pessoais com a equipe do Angell, sem medo de julgamento, para consideração na decisão dos planos de tratamento propostos para seu animal de estimação.

...receber cópias do prontuário médico de seu animal de estimação mediante solicitação e esperar que a equipe do hospital sempre gerencie suas informações médicas e pessoais de forma privada.

...informações, quando solicitadas, sobre custos de exames, diagnósticos ou tratamentos antes de sua realização.

...respeito pelo seu tempo e, quando possível, comunicação clara sobre quaisquer atrasos previstos relacionados à sua visita ou ao plano de tratamento do seu animal de estimação.

...uma resposta cortês e em tempo hábil a qualquer preocupação que você levante sobre a qualidade do atendimento ou serviço que você e seu animal de estimação recebem.

A equipe do Angell está empenhada em fornecer atendimento ao paciente e ao cliente de acordo com os direitos do cliente mencionados acima. Nós nos esforçamos para lidar com cada interação com o cliente de maneira gentil e levando em consideração a realidade de que nossos clientes geralmente não estão familiarizados com nossas políticas/instalações e podem estar passando por situações apreensivas, estressantes e preocupantes.



Kindness and Care for Animals®