



Acuerdo de Relación con el Cliente de Maricamp Animal Hospital (MAH)

En Maricamp Animal Hospital (MAH), nos dedicamos a fomentar relaciones basadas en la confianza, compasión y comunicación abierta. Nuestra Misión es "Empoderar una vida llena de recuerdos, brindando soluciones de salud para mascotas que impactan nuestra comunidad." Guiados por nuestros valores fundamentales—Impacto, Disciplina, Responsabilidad, Alineación, Resultados e Inspiración—tratamos a nuestros clientes y sus mascotas como miembros preciados de nuestra familia. Nuestro equipo capacitado se compromete a brindar el más alto estándar de atención, asegurando que sus mascotas vivan vidas felices, saludables y plenas. Desde chequeos de bienestar rutinarios hasta atención de emergencia, estamos aquí para apoyarlo en cada paso del camino. Este acuerdo establece nuestros compromisos y responsabilidades mutuas, sirviendo como una base para una relación colaborativa centrada en el bienestar de su mascota.

Compromiso con el Bienestar

En Maricamp Animal Hospital, creemos que la atención preventiva y proactiva es la base de una vida larga y saludable para su mascota. Nos dedicamos a mantener a su mascota saludable en cada etapa de su vida y empoderarlo con el conocimiento y los recursos necesarios para tomar decisiones informadas sobre su bienestar.

- **Exámenes de Bienestar Comprensivos:** Los exámenes de bienestar regulares son esenciales para mantener la salud de su mascota. Las mascotas adultas requieren exámenes anuales, mientras que las mascotas reproductoras requieren exámenes semestrales. Estas visitas incluyen una evaluación detallada del corazón, pulmones, ganglios linfáticos, salud dental y condición general de su mascota. Al identificar y abordar posibles problemas de salud de manera temprana, aseguramos que su mascota disfrute de la mejor calidad de vida posible.
- **Enfoque en Atención Preventiva:** Nuestros planes de atención preventiva incluyen vacunas de rutina, control de parásitos y asesoramiento nutricional para proteger a su mascota contra enfermedades prevenibles. Este enfoque ayuda a reducir el riesgo de enfermedades y promueve el bienestar general.
- **Compromiso Educativo:** Creemos que los propietarios de mascotas informados son los mejores protectores de sus mascotas. Por eso, nos tomamos el tiempo necesario para educarlo sobre la salud de su mascota, las opciones de tratamiento y las estrategias de bienestar. Estamos aquí para responder preguntas, brindarle orientación y apoyarlo en su rol como socio en el cuidado de su mascota.
- **Relación de por Vida:** Nos comprometemos a construir una asociación de por vida con usted y su mascota. Desde los años juguetones de su cachorro o gatito hasta sus etapas **geriátricas**, nuestro objetivo es apoyar y mejorar la calidad de vida de su mascota a través de atención personalizada y una compasión incondicional.

Al centrarnos en el bienestar y la atención preventiva, Maricamp Animal Hospital se esfuerza por ayudar a su mascota a vivir una vida más larga, saludable y feliz.

Políticas de Alojamiento y Vacunación

- **Requisitos de Alojamiento:** Todas las mascotas que se alojen en MAH deben estar al día con las vacunas anuales, incluyendo DHLPP, Bordetella, Influenza, FVRCP y Rabia. Además, las mascotas deben tener un examen de parásitos negativo realizado en los últimos seis meses. Estos requisitos están en vigor para proteger la salud y seguridad de todos los animales alojados.
- **Requisito de Vacuna contra la Rabia:** La ley de Florida (Capítulo 828.30) requiere que todos los perros y gatos sean vacunados contra la rabia por un veterinario autorizado. Se debe proporcionar prueba de vacunación contra la rabia al momento del alojamiento o la atención médica. Si no se puede proporcionar la prueba, se administrará la vacuna contra la rabia a cargo del cliente. Esta ley protege la salud pública y puede encontrarse en el sitio web de Online Sunshine.

Políticas de Comunicación

- **Comunicación Abierta:** La comunicación honesta y transparente es vital para una atención eficaz. Lo animamos a compartir cualquier inquietud o pregunta con nuestro equipo en cualquier momento.
- **Sistema de Recordatorios:** MAH le notificará sobre exámenes de bienestar, vacunas y otras citas importantes a través de tarjetas de recordatorio, mensajes de texto, correos electrónicos, notificaciones push y llamadas telefónicas.
- **Seguimiento Continuo y Posterior a la Cita:** MAH realizará un seguimiento de los pacientes enfermos, recordatorios de bienestar, recomendaciones médicas, aprobaciones de recetas y medicinas después de cada visita. Nuestro objetivo es confirmar su comprensión de los planes de tratamiento, medicamentos prescritos y el progreso de su mascota para asegurar que se mantenga el plan de atención de su mascota.
- **Modificación de Preferencias de Comunicación:** Si desea ajustar su participación en el sistema de recordatorios, infórmenos. Si rechaza la comunicación, será responsable de mantener el horario de bienestar de su mascota.
- **Defensa de su Mascota:** MAH entiende que la vida puede dificultar una respuesta rápida. Sin embargo, proteger la salud de su mascota es nuestra prioridad. Continuaremos contactándolo hasta que se establezca un plan de atención. Una comunicación abierta y honesta durante este proceso asegura que usted esté cómodo y seguro con el plan acordado.
- **Citas Futuras:** Para apoyar las necesidades de salud continuas de su mascota, MAH puede programar citas futuras basadas en las recomendaciones del veterinario y su acuerdo. Este enfoque proactivo ayuda a garantizar que se sigan las recomendaciones médicas y que el cuidado de bienestar siga en curso.

Políticas de Emergencia y Comportamiento

- **Citas y Visitas Sin Cita Previa:** Las citas se programan con anticipación, pero se aceptan visitas sin cita previa. Las citas de emergencia tienen prioridad para proporcionar atención oportuna.
- **Atención de Emergencias:** Durante el horario de atención, MAH prioriza los casos de emergencia. Para emergencias fuera del horario, confiamos la atención de su mascota a los Servicios de Tratamiento de Emergencia para Mascotas de UF en Ocala (352-512-0886).

- **Preocupaciones Comportamentales:** Las mascotas que exhiben comportamientos agresivos o impredecibles pueden requerir un manejo especial, incluido el uso de sedantes.
- **Ambiente Libre de Estrés:** Nuestro objetivo es reducir el estrés y proporcionar un ambiente seguro que su mascota disfrute al visitar.

Responsabilidad Financiera

- **Estimados por Escrito:** MAH proporciona estimados por escrito para todos los servicios, que deben ser firmados en el momento de la visita. Usted tiene control total sobre qué servicios aprobar o rechazar.
- **Políticas de Pago:** El pago se realiza al momento de recibir el servicio. MAH ofrece múltiples opciones de pago y discusión de financiación para tratamientos extensivos.
- **Cancelaciones y Citas Perdidas:** Se aplicará una tarifa de cancelación de \$20 por citas perdidas sin aviso de 24 horas. Pedimos total transparencia respecto a las citas perdidas. Aunque estamos aquí para apoyarlo, también pedimos que respete nuestro tiempo y el de otros clientes que puedan necesitar nuestra atención.

Opciones de prescripción para clientes

Reconocimiento del derecho a recibir una receta por escrito. Usted comprende que, como cliente, tiene derecho a recibir una receta por escrito para medicamentos que pueden surtir en la farmacia de su elección o a través de su veterinario, conforme a lo establecido en la sección 474.224 de los Estatutos de Florida. Cobramos una tarifa por las recetas emitidas por escrito si se trata de un medicamento o alimento bajo prescripción que tenemos disponible en el hospital.

Políticas de Retroalimentación y Redes Sociales

- **Retroalimentación:** Valoramos sus comentarios y le animamos a compartir sus experiencias con nosotros, ya sean positivas, constructivas o neutrales. Su aporte nos ayuda a identificar oportunidades de crecimiento, mejorar nuestros servicios y crear soluciones personalizadas para satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes y sus mascotas. La retroalimentación constructiva también informa nuestros programas de capacitación, lo que nos permite mejorar la calidad de atención y servicio que brindamos a toda la comunidad.
- **Promociones y Ofertas Especiales:** MAH ofrece promociones ocasionales, notificaciones emergentes y ofertas especiales en redes sociales para ayudar a los clientes a pagar recomendaciones de atención preventiva o quirúrgica. Los detalles sobre estas promociones serán compartidos por correo electrónico, nuestro sitio web o plataformas de redes sociales.
- **Redes Sociales y Marketing:** Al firmar este acuerdo, usted autoriza que MAH tome fotos o videos de su mascota y/o de usted para su uso en marketing, materiales educativos, propósitos de capacitación y otros fines legales. Estos materiales pueden ser utilizados de forma individual o en conjunto con otros contenidos para publicidad, relaciones públicas y educación. Todas las fotografías, videos y contenido creado por MAH son propiedad exclusiva del hospital y pueden ser utilizados en varios formatos de medios sin limitación. La participación es completamente voluntaria y no se proporcionará compensación financiera por el uso de fotografías o grabaciones. Si desea optar por no participar, debe notificarnos por escrito.

Reconocimiento y Acuerdo

Reconozco que todas mis preguntas sobre este acuerdo han sido respondidas satisfactoriamente. Al firmar a continuación, acepto los términos establecidos y me comprometo a mantener una comunicación abierta y colaboración con Maricamp Animal Hospital para la salud y el bienestar de mi mascota.

Firma: _____ Fecha: _____

Nombre:

Gracias por confiar en nosotros para el cuidado de su mascota. ¡Nos sentimos privilegiados de darle la bienvenida a la familia MAH y esperamos ayudar a sus compañeros de cuatro patas a vivir vidas largas, saludables y felices!