



En Lighthouse Pet Clinic nos enorgullecemos de ofrecer una atención compasiva y sincera que se adapta tanto a usted como a su mascota. Esta filosofía es la base sobre la que se construye nuestra práctica, lo que nos permite crecer nuestro vínculo cliente-paciente. Con este fin, hemos creado políticas que nos permiten ser del mayor servicio de nuestras familias de mascotas.

Nuevos Clientes: ¡Por favor lean!

Gracias por elegir Lighthouse Pet Clinic. ¡Nos alegra que estén aquí!

Por favor, rellene nuestro Formulario de Admisión de Nuevos Clientes en:
<https://checkin-lighthousepet.com/new-client-patient-form>

Tan pronto como complete este formulario, llámenos al (239) 674-9060 para programar su examen inicial. Cuando llame, se le preguntará si ha completado el formulario de admisión de nuevos clientes. Tenga en cuenta que los nuevos clientes deben completar este formulario al menos 24 horas antes de su primera cita programada. **Si no se completa el formulario, se cancelará la cita.**

Además, es imperativo que los nuevos clientes sean programados para un examen inicial antes de que puedan ser programados para los procedimientos. Para su comodidad, ofrecemos citas de telesalud. Por favor, pregúntele a su representante de servicio al cliente.

Finalmente, por respeto a otros clientes, Lighthouse Pet Clinic desalienta las citas abandonadas. Requerimos que todos los nuevos clientes entreguen una tarjeta de crédito válida para que se mantenga en el archivo. Nuestro procesador de tarjetas electrónicas utiliza el cifrado más reciente para asegurar que la información de su tarjeta esté segura. La tarjeta NO se cargará a menos que la cita se cancele menos de 24 horas antes de la fecha programada. A los clientes que no cancelen dentro de las 24 horas de sus citas programadas se les cobrará una tarifa de cita de \$50, más un recargo de procesamiento del 3%.

La programación

Ofrecemos horarios de citas reservados para servirle mejor y acomodar sus necesidades. Mientras ocurren eventos imprevistos, por favor entienda que las llegadas tardías, las citas perdidas o las citas canceladas sin suficiente aviso crean una brecha en el horario de nuestros proveedores, negando a otros pacientes la oportunidad de ser atendidos. Por favor, considere a los demás al programar su cita.

Atendemos pacientes solo con cita previa. Los pacientes sin cita previa serán clasificados y atendidos en función de la prioridad médica o remitidos a un hospital de emergencia veterinaria local. Llámenos antes de buscar atención porque tenemos citas limitadas de atención de urgencia reservadas en nuestro horario diario. Si hemos alcanzado la capacidad máxima de pacientes, lo derivaremos a un hospital de emergencia para que su mascota pueda recibir atención oportuna. **Programe citas por teléfono al (239) 674-9060.**

Disponibilidad de la Dra. Laura

Tenga en cuenta que la Dra. Laura no está disponible para consultas fuera de las citas programadas y seguimientos posteriores. Si desea hablar directamente con ella sobre los problemas de salud de su mascota, por favor programe una cita. Si no está seguro de si necesita consultar con un médico, llame a nuestro equipo de servicio al cliente.

CONSENTIMIENTO Y LIBERACIÓN DE SCRIBBLEVET

Nuestros servicios veterinarios utilizan ScribbleVet, una herramienta de Kairo Care, Inc., que registra las citas de su mascota para mejorar la documentación clínica. Necesitamos su consentimiento para proceder con la grabación. Con la firma de este acuerdo:

1. Grabación de citas: Usted acepta que sus citas con el veterinario puedan ser grabadas. Si no quiere que te graben, por favor avísenos.
2. Derechos de uso: Usted nos concede permiso para compartir estas grabaciones, y cualquier otro material que decida proporcionar, con el fin de mejorar la documentación clínica.
3. Confirmación de edad y comprensión: Usted afirma que tiene al menos dieciocho años de edad y que comprende y acepta los términos de este acuerdo.

Estamos comprometidos a brindar el mejor cuidado para su mascota de una manera cómoda para ambos.

Nombre del cliente:

Firma del cliente:

Actualizamos nuestras “Políticas de retraso, cancelación y no presentarse” para las citas. En Lighthouse Pet Clinic, entendemos que a veces necesita cancelar o reprogramar su cita. Sin embargo, cuando no llama con anticipación para cancelar su cita, es posible que esté impidiendo que otra mascota reciba el tratamiento muy necesario.

Por favor, lea estas políticas y firme sus iniciales junto a ellas, indicando que las entiende y las acepta. Además, también actualizamos nuestra Política de Cirugía Mayor. Por favor, lea esta política y firme sus iniciales junto a ella, indicando que entiende la política y aceptarla.

Por favor, firme sus iniciales:

_____ ****Política de Pago de Cirugía Mayor****

A partir del 15 de enero de 2025, todas las cirugías mayores programadas que no sean de rutina deben pagarse por adelantado con el entendimiento de que el costo total puede diferir del plan de tratamiento cotizado originalmente. El importe total de la cirugía se puede pagar en efectivo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito o Care Credit.

_____ **Política de llegada tarde**

Sabemos que hace todo lo posible para llegar a tiempo a todas sus citas. Desafortunadamente, cuando un paciente llega tarde, puede deshacerse de todo el programa de ese día. Además, apresurarse o “apretar” una cita perjudica a los pacientes y contribuye a la disminución de la calidad de la atención. **Por lo tanto, un cliente que llega más de 10 minutos tarde a su cita programada no se le puede garantizar esa cita.** Los clientes que llegan tarde pueden esperar a un hueco más tarde, o pueden reprogramar.

_____ **Cancelación de una cita**

Para ser respetuoso con las necesidades médicas de otros pacientes, por favor sea cortés y llame a nuestra oficina de inmediato si no puede presentarse a una cita. Si es necesario cancelar su cita programada, le pedimos que llame con al menos 24 horas de anticipación. Las citas tienen una gran demanda y su cancelación anticipada permitirá que otro paciente tenga acceso a la atención veterinaria oportuna. ****Tenga en cuenta que a los clientes que cancelen cronológicamente o no se presenten, se les pedirá que envíen una tarjeta de crédito para que se mantenga en el archivo. Nuestro procesador de tarjetas electrónicas utiliza el cifrado más reciente para asegurar que la información de su tarjeta esté segura. La tarjeta NO se cargará a menos que la cita se cancele menos de 24 horas antes de la fecha programada. A los clientes que no cancelen dentro de las 24 horas de sus citas programadas se les cobrará una tarifa de cita de \$50, más un recargo de procesamiento del 3%.**

_____ **Política de no presentarse de citas**

Un “no-show” (no presentarse) es un cliente que pierde una cita sin cancelarla. La falta de estar presente en el momento de una cita programada se registrará en la tabla del paciente como un “no-show”, y la tarjeta de crédito del cliente en el archivo se cobrará una tarifa de \$50, así como un recargo de procesamiento del 3%. Para los nuevos clientes, cuando programen una cita, les enviaremos un correo electrónico de recordatorio 72 horas antes de que comience su cita y un mensaje de texto 48 horas antes de su cita. Tanto el correo electrónico como el mensaje de texto le pedirán que complete un formulario de cita previa. Es necesario rellenar este formulario para mantener su cita. Si este formulario no se llena 24 horas antes de su cita programada, su cita se

dará a conocer a otro paciente que la necesite. Además, se les pedirá a los nuevos clientes que presenten una tarjeta de crédito válida para que se mantenga en el archivo. Nuestro procesador de tarjetas electrónicas utiliza el cifrado más reciente para asegurar que la información de su tarjeta esté segura. La tarjeta NO se cargará a menos que la cita se cancele menos de 24 horas antes de la fecha programada. A los clientes que no cancelen dentro de las 24 horas de sus citas programadas se les cobrará una tarifa de cita de \$50, más un recargo de procesamiento del 3%.

Después de su cita

A menudo, una cita cubre una gran cantidad de información; por lo tanto, no es raro tener preguntas después de su cita. Para sesiones de preguntas extendidas, estamos disponibles para citas de telesalud por correo electrónico, llamada telefónica y chat de video. Si desea una estimación del costo de estas citas o de cualquiera de nuestros otros servicios, no dude en consultarnos. ¡Gracias por confiarnos el cuidado de tu mascota!

Política de pago

Se requiere el pago cuando se prestan los servicios.

Es posible que se requiera el pago por adelantado antes de servicios como emergencias y casos de enfermedades infecciosas, y en el caso de no presentarse anteriormente. Aceptamos efectivo, Care Credit, débito y tarjetas de crédito tradicionales. Si las circunstancias médicas cambian inesperadamente, nos comprometemos a mantenerlo informado sobre la atención y los costos. Muchas veces, debido a las circunstancias cambiantes con respecto a la salud de su mascota, podemos ofrecer una estimación del costo de atención, pero no una cantidad garantizada.

Política de Respeto Mutuo

Nuestro equipo compasivo y experto de representantes de servicio al cliente y técnicos veterinarios puede responder a sus preguntas e inquietudes. Le pedimos amablemente que trate a los miembros de nuestro equipo profesional con respeto, como trataría a nuestro médico. Si los miembros del equipo están transmitiendo consejos o información, han sido autorizados y capacitados por la Dra. Laura para proporcionar esta comunicación. Nos enorgullecemos de las relaciones de respeto mutuo que benefician a todos.

Póliza de Registros Médicos y VCPR

Por ley, debemos establecer una relación veterinario-cliente-paciente (VCPR, por sus siglas en inglés) para brindar atención médica a su mascota. Esto se define como nuestro médico examinando físicamente a su mascota en los últimos 365 días. Se requiere una VCPR para solicitar resurtidos de medicamentos recetados y alimentos, hacer preguntas sobre el estado de salud o el comportamiento y solicitar ciertos servicios como la telemedicina. No podemos proporcionar estos servicios si no tenemos una VCPR legalmente válida.

Usted tiene derecho a una copia completa y exhaustiva de los registros médicos de su mascota en cualquier momento, incluyendo transferirlos a un tercero para la adopción de nuevas mascotas, verificación de la vivienda, o programación de embarque, guardería, capacitación o citas con un especialista veterinario. Los registros médicos se transferirán a su solicitud el siguiente día hábil. Las transferencias de registros sólo pueden ser realizadas por los agentes

enumerados en la cuenta. Al finalizar el VCPR, transferiremos los registros de sus mascotas por correo electrónico a un hospital veterinario de su elección.

Directiva de reprogramación

Los horarios de las citas se programan de acuerdo con las necesidades del paciente al momento de la reserva. Desafortunadamente, “agregar” las solicitudes de atención adicional del médico mientras está en la sala de tratamiento aumenta el tiempo programado originalmente, lo que compromete el horario y pone en peligro la oportunidad de otros pacientes de recibir atención adecuada. Aunque hacemos todo lo posible para satisfacer las necesidades de los pacientes, si se da cuenta de que su mascota necesita atención adicional, programe una cita adicional.

Política de Perros Agresivos

Las mascotas agresivas presentan un desafío especial para sus dueños, y para el personal de la práctica veterinaria. Para minimizar el peligro para todos los seres humanos, pedimos que los propietarios de mascotas agresivas ayuden con el proceso de admisión tanto como sea posible. Esto comienza con notificar al personal que lo atiende si el animal en cuestión ha recibido previamente un sedante y si ese sedante tuvo éxito. Los dueños deben colocar un bozal (proporcionado por nuestra clínica) en su mascota agresiva y deben tener el control total de esa mascota mientras estén en la clínica. Si la mascota agresiva resulta ser intocable/intratable, habrá que considerar opciones alternativas. **Cobramos una tarifa de manejo peligroso de \$75.00 para todos los pacientes agresivos.**

Fecha:

Nombre del cliente – Imprimir

Firma del cliente