

TÉRMINOS Y CONDICIONES CLÍNICA VETERINARIA “MODO ANIMAL®”

Artículo 1: Clínica Veterinaria Modo Animal® o su razón social, BUGO SPA, busca satisfacer las necesidades de salud de perros, gatos y animales exóticos que tengan las características de animales de compañía, quienes forman parte de las familias de nuestros clientes. Se excluyen especies de fauna protegida de Chile y que son indispensable respetar, especialmente por todos quienes practican alguna actividad al aire libre, de este modo, se ayuda en la perpetuidad de nuestro patrimonio.

Algunas de las especies protegidas en Chile son:

- Águila pescadora
- Cernícalo
- Chinchillas
- Chingue
- Choroy
- Chunchos
- Cisnes
- Colo-Colo
- Cóndor
- Flamenco chileno
- Gato montés andino, argentino
- Guanaco
- Halcón perdiguero, peregrino, reidor
- Huemul
- Lechuza
- Mariposa Anteojo
- Ñandú Peuquito
- Picaflor azul, cordillerano, de Arica, de Cora, de Juan Fernández, de la puna, del norte, gigante, Sephanoides galeritas, terciopelo.
- Puma Trichahue
- Vicuña Zarapito boreal
- Zorro chilla o gris, de Chiloé, Rojo o Culpeo
- Y en general, según lo consagra la Ley 22.421, respecto de la conservación de la fauna, y cuya norma declara de interés público la fauna silvestre que temporal o permanentemente habita el Territorio de la República, así como su protección, conservación, propagación, repoblación y aprovechamiento racional a los fines que de esta Ley interpreta por fauna silvestre:
- Los animales que viven libres e independientes del hombre, en ambientes naturales o artificiales;
- Los bravíos o salvajes que viven bajo control del hombre, en cautividad o semicautividad;
- Los originalmente domésticos que, por cualquier circunstancia, vuelven a la vida salvaje convirtiéndose en cimarrones.
- Quedan excluidos del régimen de la referida Ley los animales comprendidos en las leyes sobre pesca.

Artículo 2: De los Derechos y Deberes a las que deberán sujetarse los usuarios que concurren por servicios veterinarios, y que rigen durante la atención médica de mascotas en la Clínica Veterinaria Modo Animal®, y con todo lo que tenga relación con los distintos procesos de atención y de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades al interior de la misma clínica.

Artículo 3: El dueño o tutor será responsable de todo paciente (mascota) que ingrese a la clínica. Por consiguiente, si por cualquier motivo no retirare el paciente una vez terminado el procedimiento médico contratado y/o dejare al paciente abandonado en las dependencias de la Clínica Veterinaria Modo Animal®, se adoptarán las acciones judiciales que correspondan en contra del dueño o tutor.

Artículo 4: Para acceder a la atención ya referida, los dueños o tutores de un Paciente deberán presentar al momento y previo a su ingreso la siguiente documentación:

- a) Cédula Nacional de Identidad vigente, acreditando ser mayor de edad.
- b) Facilitar un medio de contacto, ya sea número de teléfono fijo y/o celular y una dirección de correo electrónico para confirmar la atención.

De no satisfacer estos requerimiento, el tutor o propietario del paciente no podrá acceder a los servicios que se prestan en la Clínica Veterinaria Modo Animal®

Artículo 5: Todo paciente que ingrese, debe hacerlo con algún medio de sujeción de manera que se mantenga un permanente control. Para perros debe ser con su arnés y correa. En caso de los felinos, deben obligatoriamente ingresar en contenedores de transporte: jaulas, bolsos, mochilas u otros similares. El requerimiento de ingreso formulado se funda en los fines de preservar la seguridad del paciente y provocar una disminución del factor de estrés. De no cumplirse con los requerimientos señalados, Clínica Veterinaria Modo Animal® se reserva el derecho de admisión a sus dependencias.

Artículo 6: Si el paciente es una mascota agresiva, será cargo del tutor o dueño disponer de los medios de contención adecuados para evitar lesiones en el paciente o del personal médico y/o administrativo que los reciba. Tratándose de caninos, éstos deberán portar un bozal para la realización de atención médica, examen clínico y administración de fármacos en forma segura, sin poner en riesgo la integridad física del Médico tratante y funcionarios técnicos veterinarios o asistentes, incluida la seguridad del mismo dueño o tutor. Sin perjuicio de lo expresado, el personal Médico, si lo estima recomendable, efectuará procedimiento de sedación con consentimiento del tutor. Si el tutor o dueño no aceptare alguna de las medidas mencionadas o no autorizare la sedación, Clínica Veterinaria Modo Animal® se reserva el derecho de admisión.

Artículo 7: Al momento del ingreso del paciente se informará al dueño o tutor, el valor de los costos derivados de la atención médica que será proporcionada al paciente en el establecimiento. Al concluir dicha atención, se generará una cuenta que deberá ser pagada por el dueño o tutor. Toda consulta médica, ya sea la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a las referencia establecidas por Clínica Veterinaria Modo Animal®.

Artículo 8: Cualquier riesgo, complicación y/o situación imprevista que se produjera durante la atención del paciente, ya sea generando una o más prestaciones adicionales y que no estén incluidas en el arancel pagado por la atención inicial, se adicionará al presupuesto de atención total ya sean por hospitalizaciones, intervenciones y/o procedimientos de cualquier naturaleza, lo que será evaluado por el profesional tratante y/o médico de turno de Clínica Veterinaria Modo Animal®.

Artículo 9: A todo paciente que reciba atención médica se le realizará una ficha de consulta electrónica en donde se registrarán los datos fisiológicos y morfológicos que indican la condición en que se encuentra, junto a los datos personales de su dueño o tutor. Estos documentos contienen datos sensibles, por lo que será información absolutamente confidencial. La solicitud de información de la Ficha Consulta de cada paciente, sólo podrá ser solicitada por el dueño o tutor, por escrito, y se entregará en un plazo de 5 días hábiles. Esta solicitud debe ser enviada al correo electrónico contacto@modoanimal.cl

Artículo 10: Los datos ingresados de los pacientes deben ser tratados en forma reservada, garantizando la adecuada seguridad en el tratamiento de los mismos. La privacidad del paciente se refiere al derecho que tienen dueños o tutores de los pacientes para determinar la información médica que se puede compartir con terceros ajenos. Esta reserva incluye mantener la confidencialidad, compartiendo los datos identificatorios conocidos como información médica protegida para tratar a los pacientes.

Artículo 11: Las horas serán reservadas de manera presencial, telefónica o por correo electrónico y será responsabilidad del dueño -o tutor- comunicar la anulación de las horas solicitadas en caso de que no pueda asistir. El día de la consulta, el paciente debe presentarse en la Clínica con al menos con 15 minutos de anticipación a la hora reservada. La hora agendada será respetada por la Clínica, hasta con 10 minutos de atraso, posterior a este tiempo, el profesional podrá autorizar el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de la agenda diaria. Si fuera imposible realizar la atención, el paciente deberá agendar otra hora para acceder a la consulta médica.

DEBERES Y OBLIGACIONES DEL CLIENTE O TUTOR

Artículo 12: Es deber exclusivo del dueño o tutor entregar al médico veterinario toda la información verídica que posea respecto del paciente, como asimismo aquella que el profesional le solicite. Deberá el dueño o tutor evitar omitir información que resulte relevante, aunque ello implique confesar algún descuido en el cuidado del paciente, a fin de elaborar el diagnóstico más objetivo posible.

Artículo 13: Durante el proceso de atención, es deber del dueño o tutor efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto al diagnóstico, tratamiento, y otras indicaciones, y seguir las instrucciones del médico veterinario respecto de los tratamientos, suministro de medicamento en las cantidades y en los tiempos indicados.

Artículo 14: El paciente sólo podrá ser acompañado por una persona, que deberá recaer en el dueño o tutor dentro del box o cualquier otro recinto al interior de la Clínica, conforme indicación del médico veterinario a cargo.

Artículo 15: El paciente que deba ser sometido a sedación programada deberá llegar a la hora agendada, debiendo el dueño o tutor firmar al ingreso el consentimiento informado, como asimismo, al retirarse el alta médica. En caso de no suscribir el retiro del paciente, se procederá a registrarlo como Alta No Programada. Negarse a firmar el “consentimiento informado” será motivo de rechazo del paciente por parte de la Clínica.

Artículo 16: El ingreso al pabellón de cirugía es restringido, salvo que exista autorización expresa del Médico Veterinario tratante.

Artículo 17: La entrega de información sobre el paciente se realizará directa y verbalmente por el médico veterinario a cargo de los procedimientos al dueño o tutor responsable.

Solicitado por escrito Epicrisis y/o Ficha Consulta del paciente por el dueño o tutor: Clínica Veterinaria Modo Animal® dentro de un plazo de 05 (cinco) días hábiles entregará la información requerida a través de una de dos vías:

- a.) Correo electrónico del tutor, entregado al momento de inscripción del paciente.
- b.) Retiro del informe por escrito por parte del tutor. En este acto, debe presentar su cédula de identidad y firmar registro de entrega del documento.

Artículo 18: Por normas de seguridad, queda estrictamente prohibido el Ingreso y uso de medicamentos personales durante la consulta veterinaria, salvo expresa autorización de la Dirección Médica, en cuyo caso, los medicamentos serán administrados por el equipo Médico de Clínica Veterinaria Modo Animal®.

OBLIGACIONES DE LA CLÍNICA VETERINARIA MODO ANIMAL® CON APEGO A LAS NORMAS DE ONTOLOGÍA VETERINARIA Y A LA “LEX ARTIS”.

La “**Lexartis**” o ley del arte médico, es un conjunto de criterios o normas valorativas que permiten al profesional de la salud -o médico-, actuar correctamente a través del uso de todos los recursos formados por las habilidades, conocimientos, formación y destrezas dirigidas al bienestar del paciente. “**Lexartis médica**” es la calidad exigida en el **desarrollo profesional de los médicos** a través de la aplicación de las técnicas y conocimientos con los que cuentan, para conseguir las prácticas médicas adecuadas.

Artículo 20: El médico veterinario debe ser diligente en el servicio que presta, utilizando todos los conocimientos que posee, desplegando, en su actuar, sus destrezas, habilidades y experiencia con el propósito de aplicar las técnicas y métodos conocido a fin de mantener y resguardar la salud e integridad del paciente.

Artículo 21: El médico veterinario debe realizar la auscultación clínica, ordenando la realización de los exámenes radiológicos y de laboratorio pertinente, tales como radiografías, ecografías, toma de muestras, biopsias, etc., a objeto de aproximarse a un diagnóstico objetivo de la salud del paciente en base a la información recopilada, dispensando, así, el tratamiento adecuado, proveyendo los cuidados necesarios al paciente que se encuentre bajo tratamiento, practicando las curaciones, chequeos de signos vitales, alimento y habitación, entre otros, efectuando las intervenciones requeridas, tales como esterilización, vacunación, desparasitación, cirugías estéticas, preventivas o curativas, por mencionar algunas y, prescribiendo los medicamentos necesarios

Artículo 22: Obligación de informar. Lo que se traduce en informar adecuadamente al dueño o tutor en forma clara y precisa, las posibilidades de éxito y fracaso del tratamiento y de las intervenciones a seguir, junto con los peligros y riesgos que puedan afectar al paciente. La obligación de informar se extiende a señalar las capacidades profesionales, especialidades y los costos que la atención médica demanda, previo a cualquier procedimiento.

DE LAS PROHIBICIONES

Artículo 23: El dueño -o tutor- del paciente, en todo momento debe cuidar y conservar las instalaciones de la Clínica Veterinaria. Cualquier daño a las mismas, debe ser debidamente indemnizado. La Clínica se reserva el derecho de ejercer las acciones pertinentes ante los tribunales de justicia competentes para exigir la restitución y compensación de los daños provocados por un acto imprudente que afecte las instalaciones y que le sean atribuibles como responsable.

Artículo 24: Queda estrictamente prohibido el consumo de drogas ilícitas, alcohol y tabaco tanto al interior de la clínica veterinaria como en los espacios de ingreso y estacionamiento de esta. El personal estará facultado para requerir a quien incumpla esta normativa, para que se retire de la Clínica y suspender la atención de su paciente.

Artículo 25: Los dueños o tutores de los pacientes que se encuentren al interior de la consulta no podrán ocasionar ruidos molestos. El personal de la Clínica estará facultado para solicitar al contraventor que se retire de la Clínica Veterinaria Modo Animal® y suspender la atención del paciente.

Artículo 26: Queda estrictamente prohibido para los dueños o tutores de mascotas y/o sus acompañantes que asistan por atenciones médicas con o sin mascotas, acceder a los interiores de las consultas veterinarias y grabar o tomar imágenes dentro del recinto, incluyendo al personal como los pacientes de ésta sin el consentimiento expreso de la Clínica Veterinaria Modo Animal®. Dicho consentimiento deberá ser solicitado a la Dirección Médica de la Clínica de forma escrita.

Artículo 27: El dueño o tutor del paciente debe respetar la privacidad de los demás pacientes o tutores y hacer abandono de las instalaciones cuando el personal de la Clínica así se lo solicite, por no mantener una conducta idónea acorde con la concurrencia a un centro de atención de salud.

Artículo 28: El dueño o tutor del paciente debe respetar las áreas restringidas y quirúrgicas dentro de la clínica. Esta medida persigue proteger y dar mayor seguridad sanitaria dentro de la Clínica por las infecciones asociadas a la atención de salud.

Artículo 29: Se prohíbe cualquier maltrato de hecho o palabra al personal de la Clínica por parte de clientes que acceden a la clínica. Los dueños o tutores del paciente que maltrataren al personal de la clínica, le será prohibido el ingreso al recinto de manera definitiva. La Empresa BUGO SPA se reserva el derecho de denunciar agresiones físicas y/o verbales a su personal ante los tribunales de justicia competentes.

Artículo 30: Queda estrictamente prohibido el uso de celulares o cualquier otro dispositivo de grabación en los pabellones quirúrgicos, en el sector de hospital y en los box de atención médica.

MISCELÁNEAS

Artículo 31: Buena Reputación y Prestigio. Los destinatarios de estos **“Términos y Condiciones”** acuerdan que no incurrirán en conductas impropias que ocasionen daños o perjuicios o en acciones que, en cualquier forma, puedan poner en peligro la buena reputación y prestigio, actuando en todo momento con absoluta buena fe.

Artículo 32: La Clínica Veterinaria Modo Animal®, **NO** se hará responsable directa ni indirectamente por pérdidas o daños ocasionados al interior del recinto o en su exterior, incluidos los estacionamientos ubicados al exterior del mismo.

Artículo 33: El Cliente autoriza expresa e irrevocablemente a BUGO SPA o su nombre de fantasía “Clínica Veterinaria Modo Animal®”, para grabar, capturar y registrar su imagen y audio, y la de su (s) mascota (s), mediante cualquier sistema fotográfico o audiovisual apto para ello, mientras se encuentre en instalaciones de la Clínica Veterinaria Modo Animal®, o en los estacionamientos o en sus inmediaciones. Asimismo, los clientes, dueños y/o tutores de los pacientes aceptan ser grabados tanto ellos, como los pacientes, por las cámaras de seguridad instaladas dentro de las dependencias de la Clínica con el compromiso de no difundir sus audios o videos sin previa autorización por escrito.

RECLAMOS Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 34: Ante **CUALQUIER DIFERENCIA** que se suscite entre el cliente y la Clínica Veterinaria Modo Animal®, el reclamo respectivo deberá realizarse por escrito dirigido a la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@modoanimal.cl o en el libro de reclamos y sugerencias de la Clínica Veterinaria Modo Animal®, donde el reclamante deberá consignar un correo electrónico y teléfono de contacto. Clínica Veterinaria Modo Animal®, tendrá un plazo de 10 días hábiles para responder dicho reclamo, y hacer los descargos que estime pertinente.

DOMICILIO

Artículo 35: Se fija como domicilio en la ciudad y comuna de La Serena para todos los efectos legales, judiciales y contractuales derivados del presente acuerdo.