

## DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO VETERINARIO SEGÚN LA NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS CENTROS DE MEDICINA VETERINARIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA.

*Los clientes de este establecimiento tienen derecho:*

- 1. A la información sobre los servicios veterinarios a que puede acceder en el establecimiento y sobre los requisitos necesarios para su uso.*
- 2. A la confidencialidad de toda la información relacionada con su animal y con su estancia del mismo en el establecimiento.*
- 3. A que se le dé en términos comprensibles, información completa y continuada, sobre el proceso de su mascota, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento.*
- 4. A que se le proporcione un consentimiento informado ante la realización de cualquier intervención que pudiera suponer un riesgo para su mascota.*
- 5. A que se le facilite un presupuesto en el caso de que los servicios presentes y futuros no se encuentren contemplados en el cuadro de tarifas.*
- 6. A la libre elección entre las opciones que le presente el responsable veterinario de su caso, siendo preciso el su previo consentimiento escrito para la realización de cualquier intervención.*
- 7. A negarse al tratamiento, en cuyo caso se firmará una declaración de no aceptación de las actuaciones previstas.*
- 8. A que quede constancia por escrito de todo su proceso.*
- 9. A utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.*
  - En el propio establecimiento*
  - En el Comité de Certificación del Colegio Oficial de Veterinarios*
  - Comité Deontológico del Colegio de Veterinarios de Madrid*
  - Vías judiciales.*
- 10. A recibir respuesta a su reclamación por parte del estamento en el que la hizo*
- 11. A recibir una correcta atención telefónica.*

Todos los establecimientos certificados por esta norma deberán tener bien visible:

- Relación de Servicios
- Tarifa de Precios de servicios básicos
- Copia de la Norma
- El presente cuadro informativo

*Este cuadro deberá ser legible y estar situado en un lugar bien visible del establecimiento*

**DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL ESTABLECIMIENTO  
VETERINARIO SEGÚN LA NORMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD PARA LOS CENTROS DE MEDICINA  
VETERINARIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA.**

*Este cuadro deberá ser legible y estar situado en un lugar bien visible del establecimiento*