

El presente documento establece las políticas internas y condiciones de servicio en The Guardian Veterinary Hospital, con atención disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

Al solicitar o continuar con nuestros servicios, el propietario o responsable del paciente (en adelante “el Cliente”) acepta y se compromete a cumplir con las siguientes disposiciones.

## I. OBJETO

En The Guardian Veterinary Hospital brinda servicios médicos veterinarios integrales, incluyendo consulta general, hospitalización, cirugía, laboratorio, estudios de diagnóstico, atención de urgencias y servicio de pensión para mascotas.

## II. RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE

El Cliente se compromete a:

Proporcionar información veraz, completa y actualizada sobre el historial médico, conducta, alergias, vacunas y tratamientos previos del paciente.

Cumplir con las indicaciones médicas y administrativas del personal veterinario.

Cubrir los costos de los servicios y tratamientos en los tiempos establecidos.

Presentar identificación oficial vigente al momento de hospitalizar, pensionar o retirar al paciente.

En el caso de pensiones, entregar alimentos o medicaciones necesarias durante la estancia.

## III. INGRESO Y HOSPITALIZACIÓN

Todo ingreso a hospitalización requiere firma de consentimiento informado y depósito inicial para cubrir los gastos médicos estimados.

El monto del depósito podrá ajustarse según evolución, tratamientos adicionales o tiempo de estancia.

El hospital no se hace responsable por objetos personales dejados con el paciente.

Si el paciente presenta conducta agresiva o causa daños, el Cliente será responsable de los gastos ocasionados.

## IV. ESTUDIOS DE LABORATORIO Y DIAGNÓSTICO

Los tiempos de entrega de resultados de estudios de laboratorio y diagnóstico son variables, conforme al tipo de estudio, proveedor o complejidad del análisis.

Algunos estudios requieren condiciones específicas de conservación o transporte de muestras, por lo que el hospital no podrá repetirlos si estas condiciones no se cumplen o si el resultado depende de factores biológicos del paciente.

El Cliente deberá cubrir el costo total del estudio antes de su realización.

En caso de muestras enviadas a laboratorios externos, el hospital no se hace responsable por retrasos en la entrega derivados de dichos servicios de terceros.

Una vez entregados los resultados, no se realizan reembolsos ni repeticiones sin causa médica justificada.



## **V. CONSENTIMIENTO Y PROCEDIMIENTOS MÉDICOS**

Todo procedimiento quirúrgico o tratamiento invasivo se realiza únicamente con autorización firmada del Cliente o su representante.

En caso de urgencia vital y ausencia de respuesta, el hospital podrá actuar en beneficio del paciente, priorizando su vida y bienestar.

El Cliente autoriza la aplicación de medicamentos, anestesia o sedación cuando el médico veterinario lo considere necesario.

## **VI. PAGOS Y FACTURACIÓN**

Todos los servicios deben pagarse en su totalidad al momento de prestarse o al alta del paciente.

Se aceptan pagos en efectivo, tarjeta bancaria o transferencia.

En caso de hospitalización o pensión, el pago deberá liquidarse antes del alta o retiro del paciente.

La factura podrá solicitarse dentro de los 5 días naturales posteriores al pago. \*

El hospital no otorga crédito ni libera pacientes con adeudos.

## **VII. ABANDONO DEL PACIENTE**

Si el paciente hospitalizado o en pensión no es retirado dentro de los 3 días posteriores a la notificación de alta o término del servicio, se considerará abandono.

El hospital podrá entregar al paciente a una asociación protectora o autoridad competente, sin responsabilidad ulterior.

Los gastos generados durante ese periodo serán cubiertos por el Cliente.

## **VIII. URGENCIAS Y DISPONIBILIDAD**

El hospital cuenta con personal veterinario de guardia las 24 horas, pero la atención se brindará según prioridad médica.

En momentos de alta demanda, los tiempos de espera podrán variar.

El hospital no garantiza resultados clínicos, sino el uso de los conocimientos, recursos y medios adecuados conforme a la práctica médica veterinaria.

## **IX. COMUNICACIONES**

La información y actualizaciones del paciente se brindarán únicamente a los propietarios o responsables autorizados, por los medios indicados (teléfono, WhatsApp o correo electrónico).

Por confidencialidad, no se proporcionará información a terceros sin autorización expresa.

## **X. RESPONSABILIDAD Y LIMITACIONES**

El hospital no se hace responsable por reacciones adversas imprevisibles, fallecimientos por causas naturales o complicaciones propias de cada especie o condición médica.

La obligación del hospital es de medios, no de resultados.



En caso de pérdida, accidente o daño por causas no atribuibles a negligencia comprobada, el hospital no asumirá responsabilidad económica.

#### **XI. CONFIDENCIALIDAD**

Toda la información médica y personal del Cliente y su mascota será confidencial y manejada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

#### **XII. PRODUCTOS Y MEDICAMENTOS**

Los productos y medicamentos vendidos no tienen devolución, salvo defecto de fábrica comprobable.

No se aceptan devoluciones de medicamentos abiertos, manipulados o refrigerados.

#### **XIII. FOTOGRAFÍAS Y MATERIAL VISUAL**

El Cliente autoriza al hospital, salvo indicación contraria por escrito, a utilizar fotografías o videos del paciente con fines médicos, educativos o de difusión profesional, sin revelar datos personales.

#### **XIV. JURISDICCIÓN**

Cualquier controversia será resuelta conforme a las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, en los tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando a cualquier otro fuero que pudiera corresponder.

#### **XV. CONSULTAS DE ESPECIALIDAD**

En caso de solicitar una consulta de especialidad, se requerirá un anticipo del 50% del costo total para reservar el espacio. Si desea cancelar, deberá notificarlo con al menos 48 horas de anticipación; de lo contrario, el anticipo no será reembolsable.

\*Aplica restricciones

#### **XVI. ACEPTACIÓN**

Al solicitar o continuar con los servicios del The Guardian Veterinary Hospital, el Cliente declara haber leído, comprendido y aceptado las presentes Políticas Internas y Condiciones de Servicio.