

DOCUMENTO SERVICIO DE REFERENCIA (PARA CENTROS REMISORES)



INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de conseguir excelencia y prestigio de nuestra profesión, está considerada buena praxis el ofrecer al propietario la posibilidad de obtener una segunda opinión, realizar una prueba diagnóstica específica (ejemplo. TAC o RM) o recibir su mascota un procedimiento quirúrgico o tratamiento médico específicos en aquellos casos en los que el veterinario de primera opinión esté limitado a proporcionarlos (por conocimientos o equipamiento de su centro). **La finalidad de la referencia es ante todo actuar en beneficio siempre del mejor interés para el paciente.**

La referencia de un caso clínico se realiza en base a proporcionar segunda opinión, diagnóstico, tratamiento médico específico o tratamiento quirúrgico avanzado. **Una vez finalizado el servicio para el que el paciente fue referido, dicho paciente será devuelto a su veterinario habitual** y en ningún caso se le alentará para que cambie de veterinario.

Bien es cierto, que el cliente tiene libertad para decidir el centro veterinario al que quiere llevar su mascota. Pero desde Anicura actuaremos siempre con profesionalidad y devoción a nuestros centros remitores, garantizando la transparencia en nuestras actuaciones y nuestra ética profesional, por lo que las peticiones particulares de nuestros compañeros veterinarios remitores serán siempre bienvenidas y atendidas en la medida que sea posible para nosotros.



CUANDO REFERIR

Exactamente igual que sucede en medicina humana, ningún veterinario puede ser experto en todos los campos. Existen casos particulares en los que ni recibiendo la mejor atención primaria posible esto es suficiente para resolver el problema del paciente. Es, por tanto, parte de la responsabilidad como profesional veterinario el reconocer cuando un caso, por los motivos que sean, se encuentre fuera del alcance de sus capacidades.

Del mismo modo, está indicada la referencia de un caso para realizar una determinada prueba diagnóstica (ejemplo. TAC o RM) cuyos resultados permitan al veterinario que refiere, el conseguir información vital para poder resolver el caso clínico él mismo de la mejor manera posible. Y otros servicios como urgencias u hospitalización para monitorización del paciente o continuación de tratamiento.

Las circunstancias particulares del paciente y el cliente, la complejidad del caso, la distancia, el nivel de urgencia y el deseo del propio cliente son, entre otros, factores claves para la decisión de remitir un caso.

Desde Anicura invitamos a nuestros compañeros a que nos contacten ante cualquier duda al respecto y estaremos encantados de asesorarles. Nuestros especialistas y profesionales se encuentran a su disposición siempre para darle una opinión objetiva e imparcial con respecto al caso particular que nos indiquen y así ayudarle a tomar una decisión.



INCENTIVOS

El mayor incentivo que puede recibir de remitir un caso clínico es sin duda el actuar en el mejor interés del propio paciente. Esta muestra de ética profesional estamos convencidos que será muy apreciada por sus propios clientes y en muchos casos ha sido una excelente herramienta de fidelización para nuestros centros remitores.

Desde Anicura, no creemos en el pago de comisiones, sin embargo, si que proporcionamos a nuestros centros remitores con jornadas formativas y cursos para los empleados de su centro acorde con nuestros protocolos creados específicamente para darles este valor añadido a nuestro servicio de referencia.

Además, en Anicura perseguimos la transparencia y el compañerismo en la profesión, por lo que **de forma gratuita podrá consultar con nuestros profesionales los detalles de cada caso y siempre le intentaremos orientar en la toma de decisiones y comunicación con su cliente.**



POR QUÉ REFERIR A ANICURA VALENCIA SUR

- **POR EL SERVICIO.** Nuestro hospital atiende exclusivamente casos de especialidad y urgencias durante las 24 horas, todos los días del año, ofreciendo el mejor servicio a nivel multidisciplinar.
- **POR EL PRESTIGIO.** Nuestros veterinarios especialistas están altamente reconocidos en sus diferentes campos y poseen una dilatada experiencia en cada uno de los procedimientos que ofrecen a vuestros pacientes.
- **POR LAS INSTALACIONES.** Dos mil metros cuadrados de instalaciones destinadas a la clínica, formación e investigación.
- **POR NUESTRO COMPROMISO CONTIGO.** Nuestro compromiso es total. La comunicación, así como el trato cercano hacia nuestros compañeros, pacientes y propietarios, son aspectos esenciales de nuestro protocolo de trabajo que cuidamos con detalle. Ante cualquier incidencia podéis llamar al hospital y hablar con dirección, estaremos encantados de atenderos con la máxima implicación.



COMO REFERIR UN CASO

De forma ideal, siempre preferiremos que sea el propio veterinario remitente el que se ponga en contacto con nuestro centro para proporcionar información del caso y discutir la referencia de este.

En Anicura Valencia Sur nuestros compañeros Fran, del servicio de UCI - Urgencias y Juanra, del servicio de cirugía, serán siempre punto de contacto para nuestros centros remitentes. Gracias a la dilatada experiencia de Fran y Juanra podrán asesorarle con respecto al caso, darle cita y tomar nota de sus intereses como remitentes. Si además, el caso requiere asesoramiento directo de alguno de nuestros especialistas, ellos serán los encargados de coordinar y ponerle en contacto con el especialista más indicado en cada situación.

Si ha acordado la remisión del caso con su cliente y está decidido a enviárnoslo, sería necesario que nos proporcionara la mayor información posible de dicho caso clínico. El envío de historiales clínicos, resultados de pruebas diagnósticas que haya realizado en su centro, así como comentarios de lo que ha discutido con su cliente. Esto nos será de vital ayuda para poder manejar la referencia de la forma más satisfactoria posible, no solo para con el paciente sino también para con el propietario y con el propio centro remitente.

El envío de la información requerida y datos del cliente se realizará siempre cumpliendo la RGPD y con la mayor confidencialidad por nuestra parte. Del mismo modo, una vez hayamos atendido el caso remitido, procederemos al envío de toda la información detallada a nuestros centros remitentes.



¿QUÉ PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN SIGUE EL HOSPITAL?

Un caso se puede remitir llamando por teléfono al **96 120 38 05** o enviando un correo electrónico a **remision.vs@anicura.es**

Siempre llamamos a los compañeros una vez atendido al paciente y tomamos las decisiones de manera conjunta. Si se trata de un caso atendido en horario de urgencias o no podemos localizar al compañero en ese momento, informaremos lo antes posible del caso por correo electrónico o vía telefónica.

A los propietarios se les hará presupuesto de las pruebas necesarias programadas, tienen que rellenar la autorización para la hospitalización del paciente. Para cualquier procedimiento que requiera anestesia, deberán realizar el pago del cien por cien del presupuesto en el momento del ingreso, y en el caso de requerir hospitalización se actualizará el pago diariamente.

El hospital ofrece un horario de visitas de mañanas (de doce y media a una y media) y de tarde (de seis y media a siete de media), fuera de este horario se podrán realizar visitas a pacientes siempre que se avise previamente y adaptándose a la disponibilidad de los responsables del caso.

Cada paciente cuenta con un equipo de veterinarios y auxiliares asignado, así como uno o dos responsables de este; que son los encargados de hablar con los propietarios y su veterinario remitente.

Cada día se mantiene informado al compañero veterinario y a los propietarios vía telefónica del estado y evolución del paciente.

El veterinario será además informado de los resultados de las pruebas el mismo día vía telefónica; además se le enviará un informe completo en un plazo máximo de 48 horas por correo electrónico. Siempre que sea posible haremos entrega de dos copias en mano al propietario.



¿CUENTA EL HOSPITAL CON SERVICIO DE AMBULANCIA?

ANICURA HOSPITAL VETERINARIO VALENCIA SUR dispone de un servicio de recogida y entrega de pacientes gratuita para nuestros centros colaboradores, en horario de diez de la mañana a nueve de la noche de lunes a viernes. La disponibilidad de la ambulancia puede variar según los servicios que ya tenga programados y la urgencia de estos.

El servicio lo integra un conductor de ambulancia y un veterinario. En el caso de requerir monitorización, anestesia general u oxigenoterapia, serán dos veterinarios los que acompañen al conductor.

En el caso de requerir servicios de monitorización, oxigenoterapia o estabilización del paciente durante el trayecto, el presupuesto se adaptará según el caso con un coste mínimo de 85 euros.

Si se requiere un servicio fuera de este horario tiene un coste adicional de 60 euros mínimo.

ANICURA HOSPITAL VETERINARIO VALENCIA SUR S.L.U. es responsable del tratamiento de los datos facilitados con la finalidad de atender tus solicitudes o consultas realizadas a través de nuestro teléfono o email habilitados al efecto, y gestionar, en su caso, los comentarios que desees publicar en nuestro blog. La legitimación para el tratamiento es el consentimiento manifestado al formular la cuestión o solicitud de información o al dejar tu comentario.

Derechos: acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad sobre sus datos, de acuerdo con lo establecido en la **Política de Privacidad**.



 Av. Picassent, 28 - 46460 - Silla (Valencia)

 96 120 38 05

 remision.vs@anicura.es

 www.hvvalenciasur.com