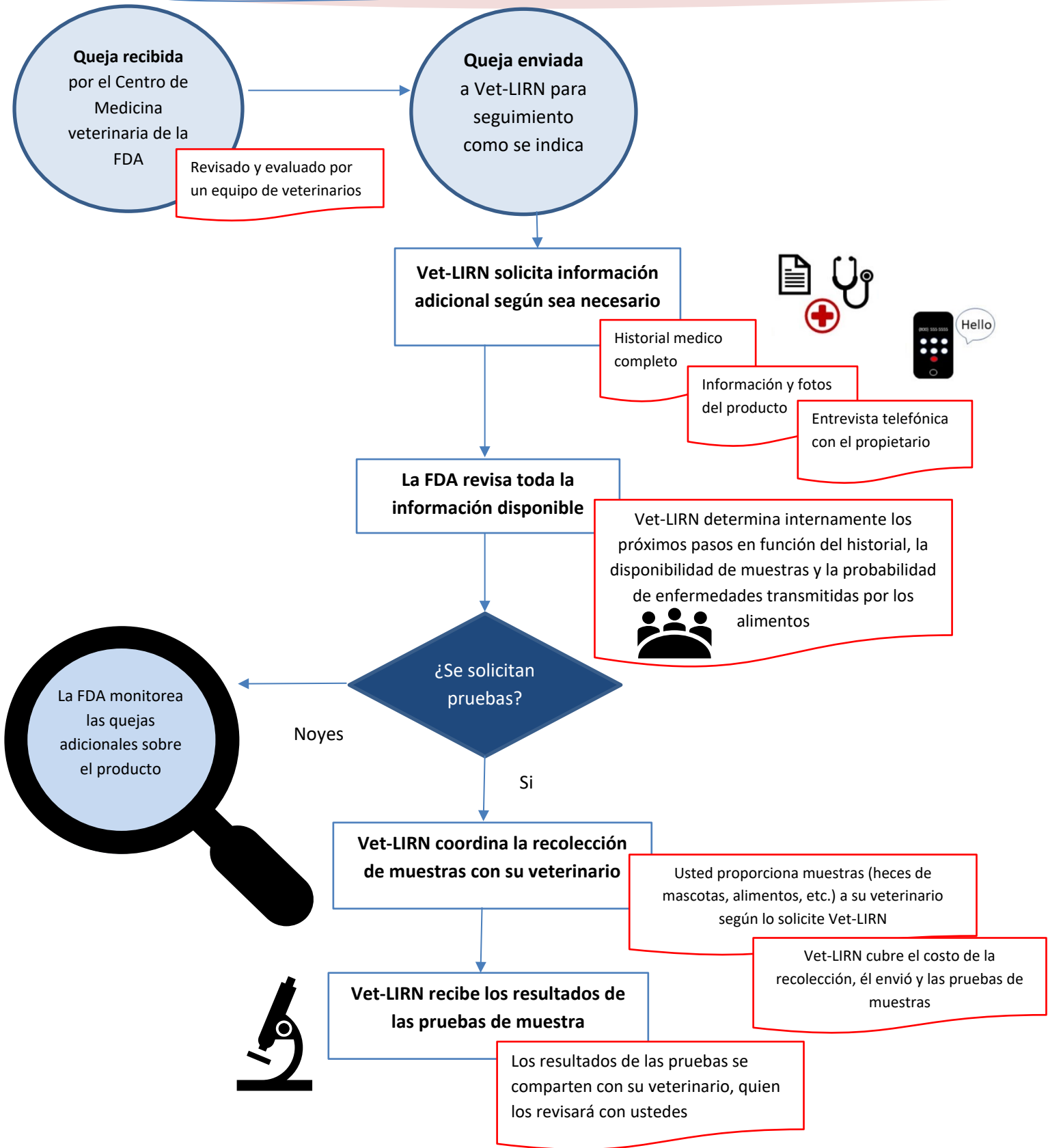


Ciclo de seguimiento de quejas de consumidores de Vet-LIRN

¿Qué sucede durante el proceso de quejas del consumidor de Vet-LIRN?



Ciclo de seguimiento de quejas de consumidores de Vet-LIRN



Introducción

- 1. ¿Qué es la Red de investigación y respuesta de laboratorios veterinarios?**
 - La Red de investigación y respuesta de laboratorios veterinarios (Vet-LIRN, por sus siglas en inglés) es un programa dentro del Centro de Medicina Veterinaria (CVM, por sus siglas en inglés) de la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA. Por sus siglas en inglés). Damos seguimiento a ciertos reclamos de consumidores recibidos por el CVM que reportan enfermedades en animales potencialmente causadas por el consumo de alimentos o medicamentos.
- 2. ¿Cuál es el objetivo del seguimiento de quejas de los consumidores de Vet-LIRN?**
 - Tratamos de averiguar si el producto reportado causó la enfermedad o la muerte de su animal. Estas actividades *pueden* encontrar la causa de la enfermedad o muerte de su animal, aunque pueden ayudar a descartar otras posibles causas.
- 3. ¿Se mantiene confidencial la información de mi queja?**
 - Si bien la información que se encuentra en una queja del consumidor no se comparte innecesariamente, generalmente no se mantiene confidencial. En la mayoría de los casos, solo se retiene la información personal protegida (como nombres y direcciones) para evitar que la queja sea rastreada hasta la persona que la presentó.



Procedimientos de seguimiento de quejas del consumidor

- 1. ¿Qué hará Vet-LIRN para dar seguimiento a mi queja?**
 - En general, Vet-LIRN recopilará información adicional de antecedentes de usted y del veterinario de su mascota y, en *algunos* casos, puede recopilar muestras de alimentos/productos de golosinas o muestras de su animal (como muestras de heces) para pruebas no reglamentarias.
- 2. ¿Qué me pedirá Vet-LIRN durante este proceso?**
 - Registros médicos: Vet-LIRN le pedirá que se comunique con el veterinario de su animal y solicite el historial médico completo de su mascota para que lo revisemos. Esto incluye todas las partes del registro médico – no solo las facturas de visita o los certificados de vacunación. Esto permite que Vet-LIRN obtenga una mejor comprensión de la salud general de su animal y cualquier hallazgo médico relacionado con su enfermedad.
 - Información del producto: Vet-LIRN puede solicitar fotos del empaque original del producto, incluida la etiqueta del producto (que indica claramente el nombre del producto) y el código de lote del producto y la fecha de vencimiento. El código de lote es una información *crucial*, y nuestro seguimiento es extremadamente limitado cuando no se conoce el código de lote. Puede encontrar información adicional sobre la importancia de los códigos de lote [aquí](#).
 - Entrevista con el dueño: Vet-LIRN puede solicitar una entrevista telefónica para analizar los eventos que llevaron a la enfermedad de su animal, así como el historial de dieta de su animal y los detalles sobre el entorno de su animal.
 - Mantener el producto disponible: Vet-LIRN puede pedirle que guarde cualquier producto alimenticio restante en caso de que sea necesario.

Ciclo de seguimiento de quejas de consumidores de Vet-LIRN

- Prueba de muestra: En *ciertos* casos, solicitaremos muestras para analizar en uno de los laboratorios de nuestra red.
 - Tenga en cuenta: las pruebas *no* están garantizadas como parte de nuestro seguimiento. La decisión de analizar las muestras se basa en múltiples factores y, en última instancia, la toma la FDA.



Prueba de muestra

1. ¿Qué tipos de pruebas podría realizar o solicitar Vet-LIRN a mi veterinario?

- Si bien el tipo de prueba realizada depende de la naturaleza de la queja y los hallazgos del seguimiento inicial, Vet-LIRN puede solicitar pruebas de muestras para detectar bacterias dañinas, sustancias tóxicas o desequilibrios nutricionales que podrían haber provocado la enfermedad o la muerte de su animal.

2. ¿Qué tipos de muestras podrían necesitarse para la prueba?

- Vet-LIRN puede solicitar análisis de muestras de su animal (como muestras de heces, muestras de orina o muestras de sangre) o muestras de alimentos/golosinas restantes. En el caso de la muerte de un animal, Vet-LIRN *puede* solicitar que su veterinario o uno de los laboratorios de nuestra red realice una necropsia (autopsia animal) y recopile muestras para su análisis.

3. ¿Si se le realiza una necropsia a mi mascota, ¿puedo solicitar una cremación privada después de la necropsia?

- Muchos laboratorios de la red ofrecerán cremación privada después de una necropsia. Si elige la cremación privada de su mascota, deberá coordinar este servicio directamente con el laboratorio, y Vet-LIRN *no* cubrirá el costo de la cremación. Vet-LIRN le proporcionará la información para que el personal del laboratorio se comunique con usted para coordinar la necropsia, si así lo solicita.

4. ¿Qué me pedirá Vet-LIRN si se solicitan pruebas?

- Si Vet-LIRN solicita una prueba de muestra de un alimento/productos de golosinas o una muestra fecal de su mascota, discutiremos nuestra solicitud con su veterinario y le pediremos que lleve la muestra o las muestras a su oficina. Si solicitamos otros tipos de muestras de su mascota (sangre, orina, etc.), Vet-LIRN discutirá nuestra solicitud con su veterinario, pero necesitará que se comunique con ellos para coordinar esta recolección de muestras, manteniendo informado a Vet-LIRN sobre el cronograma durante este proceso. No podemos programar citas veterinarias en su nombre; sin embargo, cubriremos el costo de cualquier tarifa relacionada con la recolección de muestras específicas para nuestro seguimiento (por ejemplo, tarifas de examen, tarifas de recolección de sangre, etc.).

5. ¿Qué puedo hacer si Vet-LIRN no solicita muestras para análisis?

- Si Vet-LIRN no solicita muestras para la prueba y aún está interesado en que se realice la prueba, le recomendamos que trabaje con su veterinario para coordinar esta prueba. Varios laboratorios de diagnóstico veterinario en todo el país (muchos asociados con escuelas de

Ciclo de seguimiento de quejas de consumidores de Vet-LIRN

veterinaria o laboratorios agrícolas estatales) realizan pruebas bacterianas o toxicológicas de alimentos para animales.

Pago de los costos de prueba

1. ¿Quién pagara el costo de las pruebas?

- Vet-LIRN pagará cualquier prueba que *solicitemos específicamente* como parte de nuestro seguimiento, así como cualquier costo relacionado con la recolección y el envío de muestras. Vet-LIRN reembolsará al hospital veterinario participante por estos costos y *no puede* proporcionar ningún pago o reembolso al propietario de un animal.
- Vet-LIRN *no* cubrirá el costo de ninguna prueba, tratamiento u otros servicios veterinarios que no solicitemos específicamente.

2. ¿Debo proporcionar alguna información para que Vet-LIRN reembolse las pruebas?

- A veces, Vet-LIRN necesita un presupuesto para los servicios veterinarios que hemos solicitado como parte de nuestro seguimiento. Debemos recibir este presupuesto *antes* de que su veterinario realice estos servicios para permitir que Vet-LIRN obtenga la aprobación para el reembolso.

Resultados de las pruebas

1. ¿Recibiré muestras después de completar la prueba?

- Una vez que las muestras se envían para su análisis, pasan a ser propiedad de la FDA y no se le devolverán. Si es posible, le recomendamos que conserve una pequeña muestra de cualquier alimento/premio restante que le preocupe durante el proceso de prueba en caso de que haya algún problema con el envío/prueba de la muestra.

2. ¿Recibiré los resultados de las pruebas de muestra?

- Los resultados de las pruebas de Vet-LIRN se compartirán con su veterinario, quien revisará estos resultados con usted en caso de que se necesite algún tratamiento o prueba adicional. Vet-LIRN no puede proporcionar una interpretación de los resultados de las pruebas ni recomendaciones de tratamiento basadas en nuestros hallazgos.