



HUMANE SOCIETY

of Sonoma County

SANTA ROSA & HEALDSBURG

committed to kindness

Bilingual Client and Patient Care Representative

Humane Society of Sonoma County Job Description

| | | | |
|-----------------------|--|-------------------|----------------------|
| Title | Bilingual Client and Patient Care Representative | Location | Santa Rosa |
| Department | Community Veterinary Clinic | Hours | Full Time 40 Hours |
| Classification | FT - non exempt | Salary | \$21- 23 DOE |
| Approved By | Director of Veterinary Operations | Reports To | CVC Practice Manager |

Mission Statement:

Committed to kindness in service to the community since 1931, the Humane Society of Sonoma County is a donor-supported safe haven for animals. Our mission is to save lives and benefit the wellbeing of pets and their people with kindness, innovation, and leadership.

SUMMARY:

The Client and Patient Care Representative (CPR) provides excellent telephone and in-person customer service to clients of the Community Veterinary Clinic. The client and patient care team is the face of our public facing clinics and represents the Humane Society of Sonoma County. The Community Veterinary Clinic is a public facing low-cost clinic for qualifying families with animals needing urgent medical or surgical care. The CPR is responsible for greeting clients and answering phones, triaging patients, scheduling appointments, communicating with DVMs, entering client, patient, and financial data into the computer, generating invoices and discharge paperwork and explaining them to clients, processing payments; and managing the retrieval and storage of medical records.

This role reflects a values-driven professional who encompasses humility, collaboration, and care for animals and humans alike. You thrive in a team environment, are skilled in both customer service, and believe in the power of accessible veterinary care and shelter medicine to improve lives of animals and their people.

Key Responsibilities:

CVC Client Services

- Provide general customer service duties to include greeting clients and answering questions.
- Provide a welcoming and professional reception to clientele from a range of socioeconomic backgrounds.
- Intake and collect patient history for daily patients.
- Discharge patients and provide owner support for optimal care.
- Review income documentation to qualify clients for low-cost services.
- Respond to client calls, voice mail, and email messages in a timely manner.
- Schedule appointments by phone and via online scheduling software.
- Serve as key point person for scheduling software.
- Prepare paperwork for appointments, gather records, and confirm appointments when needed.
- Communicate DVM orders to clients and collect updates on patients and enter into medical record.
- Scan documents into charts.
- Discount services as needed to meet clients' ability to pay.
- Keep the reception area clean.
- Obtain and fill prescriptions.
- Process cash and credit card payments.
- Perform daily closing financial tasks such as running nightly reports, counting cash and processing credit cards and Care Credit.
- Train, direct, and work with volunteer staff.
- With training, fulfill Vet Assistant tasks; restraint, vaccine preparation, injections, giving oral meds, filling medications, nail trims
- Other duties as assigned
- Collaborate with shelter, foster, and client services teams to support animal wellness and flow through the system.
- Maintain accurate medical records and participate in medical rounds and case reviews.

MINIMUM QUALIFICATIONS:

- Minimum of high-school diploma or equivalent.
- Minimum of 2-years customer service experience in a fast-paced environment with a variety of client needs.
- General computer skills, cashier and related front-office work experience.

- Six (6) months related animal care experience preferred.
- Bilingual English-Spanish required.

KNOWLEDGE, SKILLS, AND ABILITIES:

- The ability to work independently as well as in a team environment.
- Must demonstrate self-motivation, responsibility, excellent interpersonal skills, and the ability to handle multiple tasks in a fast-paced environment.
- Good oral and written communication skills.
- General knowledge of Veterinary Medicine preferred (vaccines, preventative, treatments and general care).
- Strong organizational skills and the ability to remain calm under pressure.
- Effective verbal communication skills for in person and telephone contact.
- Excellent customer service skills and compassion, particularly with a variety of client situations.
- Ability to learn, retain and communicate a wide variety of information.
- Comfort navigating change and working in fast-paced environments.
- Excellent communication skills; clear, kind, and culturally aware.

PHYSICAL REQUIREMENTS:

The physical demands and work environment characteristics described here are representative of those that must be met by an employee to successfully perform the essential functions of this job. Reasonable accommodations may be made to enable individuals with disabilities to perform the essential functions.

- Must be able to interact with animals.
- Must be able to do phone or computer work for blocks of time.
- Must be able to communicate effectively (speak and listen).
- Must be able to lift and move objects and animals up to 50 pounds.
- Must be able to sit; stand, walk, use hands to handle objects/operate keyboards and telephones; reach with hands and arms; talk and hear.
- Specific vision abilities required by the job include close vision, distance vision, depth perception, and the ability to adjust focus.

WORK ENVIRONMENT:

The employee is working in an animal hospital/shelter setting and will be exposed to moderately loud noise levels (such as barking dogs, ringing phones), cleaning agents, bites, scratches, and animal waste. There is possible exposure to zoonotic diseases. Work will be primarily performed behind the front reception desk.

EEO STATEMENT:

HSSC is an Equal Opportunity Employer. We are committed to building a diverse, inclusive, and equitable team. We encourage applications from individuals of all backgrounds and identities, especially those historically underrepresented in animal welfare and veterinary medicine.



HUMANE SOCIETY

of Sonoma County

SANTA ROSA & HEALDSBURG

committed to kindness

Representante bilingüe de atención al cliente y al paciente

Humane Society of Sonoma County Job Description

| | | | |
|----------------------|---|---------------------|---------------------------|
| Título | Representante bilingüe de atención al cliente y al paciente | Ubicación | Santa Rosa |
| Departamento | Clinica Comunitaria de Veterinaria | Horario | Tiempo Completo 40 Horas |
| Clasificación | FT - Non-exempt | Salario | \$21-23 DOE |
| Aprobado por | Director de Operaciones Veterinarias | Se reporta a | CVC Supervisor de clinica |

Declaración de misión:

Comprometida con la bondad al servicio de la comunidad desde 1931, la Sociedad Protectora de Animales del Condado de Sonoma es un refugio seguro para animales, financiado por donantes. Nuestra misión es salvar vidas y promover el bienestar de las mascotas y sus dueños con bondad, innovación y liderazgo.

Resumen:

El Representante de Atención al Cliente y al Paciente (CPR) brinda un excelente servicio telefónico y presencial a los clientes de la Clínica Veterinaria Comunitaria. El equipo de atención al cliente y al paciente es la imagen de nuestras clínicas de atención al público y representa a la Sociedad Protectora de Animales del Condado de Sonoma. La Clínica Veterinaria Comunitaria es una clínica de bajo costo y atención al público para familias que cumplen los requisitos con animales que necesitan atención médica o quirúrgica urgente. El CPR es responsable de: Recibir a los clientes y contestar llamadas, clasificar a los pacientes, programar citas, comunicarse con los veterinarios, ingresar datos de clientes, pacientes y financieros en la computadora, generar facturas y documentos de alta y explicarlos a los clientes, procesar pagos y gestionar la recuperación y el almacenamiento de historiales médicos.

Este puesto refleja una persona profesional con valores que abarcan la humildad, la colaboración y el cuidado tanto de los animales como de las personas. Se desenvuelve bien en un entorno de equipo, tiene habilidades de atención al cliente y cree en el poder de la atención veterinaria accesible y la medicina de refugio para mejorar la vida de los animales y sus dueños.

Responsabilidades claves:

CVC Servicio al cliente

- Realizar tareas generales de servicio al cliente, incluyendo la recepción y respuesta a preguntas.
- Brindar una recepción cordial y profesional a clientes de diversos orígenes socioeconómicos.
- Admitir y recopilar el historial clínico de los pacientes diarios.
- Dar de alta a los pacientes y brindar apoyo al propietario para una atención óptima.
- Revisar la documentación de ingresos para que los clientes califiquen para servicios de bajo costo.
- Responder a las llamadas, correos de voz y correos electrónicos de los clientes de manera oportuna.
- Programar citas por teléfono y a través del software de programación en línea.
- Servir como punto de contacto clave para el software de programación.
- Preparar la documentación para las citas, recopilar registros y confirmar citas cuando sea necesario.
- Comunicar las órdenes de DVM a los clientes y recopilar actualizaciones sobre los pacientes e ingresarlas en el historial médico.
- Escanear documentos para incluirlos en las historias clínicas.
- Ofrecer descuentos según sea necesario para satisfacer la capacidad de pago de los clientes.
- Mantener limpia el área de recepción.
- Obtener y surtir recetas.
- Procesar pagos en efectivo y con tarjeta de crédito.
- Realizar tareas diarias de cierre financiero, como generar informes nocturnos, contar efectivo y procesar tarjetas de crédito y Care Credit.
- Capacitar, dirigir y colaborar con el personal voluntario.
- Con capacitación, realizar tareas de asistente veterinario: inmovilización, preparación de vacunas, inyecciones, administración de medicamentos orales, surtir medicamentos y corte de uñas.
- Otras tareas asignadas.

- Colaborar con los equipos de refugios, hogares de acogida y servicios al cliente para apoyar el bienestar animal y su correcto funcionamiento.
- Mantener registros médicos precisos y participar en rondas médicas y revisiones de casos.

REQUISITOS MINIMOS:

- Se requiere diploma de bachillerato o equivalente.
- Mínimo de 2 años de experiencia en atención al cliente en un entorno dinámico con diversas necesidades de los clientes.
- Conocimientos informáticos generales, experiencia como cajero y en puestos similares de recepción.
- Se valoran seis (6) meses de experiencia en el cuidado de animales.
- Se requiere bilingüe inglés-español.

CONOCIMIENTO, HABILIDADES Y DESTREZAS:

- Capacidad para trabajar de forma independiente y en equipo.
- Debe demostrar automotivación, responsabilidad, excelentes habilidades interpersonales y capacidad para gestionar múltiples tareas en un entorno dinámico.
- Buenas habilidades de comunicación oral y escrita.
- Se valoran conocimientos generales de medicina veterinaria (vacunas, prevención, tratamientos y cuidados generales).
- Sólidas habilidades organizativas y capacidad para mantener la calma bajo presión.
- Habilidades de comunicación verbal efectivas para el contacto presencial y telefónico.
- Excelentes habilidades de atención al cliente y compasión, especialmente en diversas situaciones con clientes.
- Capacidad para aprender, retener y comunicar una amplia variedad de información.
- Facilidad para afrontar cambios y trabajar en entornos dinámicos.
- Excelentes habilidades de comunicación: clara, amable y con conciencia cultural.

REQUISITOS FISICOS:

Las exigencias físicas y las características del entorno laboral descritas aquí son representativas de las que un empleado debe cumplir para desempeñar con éxito las

funciones esenciales de este puesto. Se podrán realizar adaptaciones razonables para que las personas con discapacidades puedan realizar las funciones esenciales.

- Debe ser capaz de interactuar con animales.
- Debe ser capaz de trabajar por teléfono o computadora durante periodos de tiempo.
- Debe ser capaz de comunicarse eficazmente (hablar y escuchar).
- Debe ser capaz de levantar y mover objetos y animales de hasta 22,5 kg (50 libras).
- Debe ser capaz de sentarse, estar de pie, caminar, usar las manos para manipular objetos/operar teclados y teléfonos; alcanzar objetos con las manos y los brazos; hablar y oír.
- Las habilidades visuales específicas requeridas para el puesto incluyen visión de cerca, visión de lejos, percepción de profundidad y capacidad para ajustar el enfoque.

AMBIENTE DE TRABAJO:

El empleado trabaja en un hospital/refugio veterinario y estará expuesto a niveles de ruido moderadamente altos (como ladridos de perros, timbres de teléfonos), productos de limpieza, mordeduras, arañazos y desechos animales. Existe la posibilidad de exposición a enfermedades zoonóticas. El trabajo se realizará principalmente detrás del mostrador de recepción.

DECLARACIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES:

HSSC es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades. Nos comprometemos a formar un equipo diverso, inclusivo y equitativo. Animamos a personas de todos los orígenes e identidades a postularse, especialmente a aquellas con poca representación histórica en el ámbito del bienestar animal y la medicina veterinaria.