

**NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS CENTROS DE MEDICINA
VETERINARIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA. ®**

AVANCE NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS CENTROS DE MEDICINA VETERINARIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA.®

PREAMBULO:

Una norma de calidad es un documento que aporta reglas, especificaciones técnicas, directrices o características para realizar determinadas actividades o conseguir determinados resultados. Las normas de calidad establecen los requisitos mínimos que deben cumplir un proceso o actividad, respecto de su organización, servicios, infraestructura y competencias de las personas. Son de carácter voluntario pero su cumplimiento es una condición indispensable para poder obtener una certificación de calidad, para poder conseguir un grado óptimo de “excelencia” en este contexto de la calidad.

La norma de gestión de calidad para los centros de medicina veterinaria (en adelante CMV) de animales de compañía, que a continuación se expone, tiene por objeto establecer **los principios básicos** que requiere el ejercicio profesional en CMV. Se trata de una norma de calidad, de **adhesión totalmente voluntaria**, que podrá seguir ejerciendo con normalidad aquel que no desee acogerse a ella, aunque sin el aval de calidad que esta norma otorga.

Su desarrollo, parte del principio fundamental de la visión del usuario, en sus dos vertientes: **cliente y paciente**, y la importancia que esta debe tener en la calidad de la atención. Si bien la percepción del propietario del animal centra la mayor parte de los desarrollos normativos, también parece imprescindible incluir apartados que recojan aspectos relacionados con el bienestar animal y la reducción del dolor y el estrés de los pacientes, capítulo en el que el Comité de Normalización ha considerado importante profundizar en esta nueva revisión.

No es motivo de esta norma la valoración técnica ni la capacitación profesional. Aun siendo fundamental para la calidad asistencial que pudiera ofrecerse en los centros veterinarios, no existe a día de hoy cualificación profesional reconocida, aparte de la licenciatura en el caso de los veterinarios, que pueda ser exigida de manera objetiva y oficial para el ejercicio profesional, incluso la cualificación profesional para el personal asistente de clínica está en fase de desarrollo, por tanto, debe entenderse que esta capacitación profesional se regulara por otros medios o normas.

La norma no pretende certificar centros veterinarios en su totalidad, no se certificará una clínica, un consultorio o un hospital. Se ha establecido una interpretación novedosa en función de los **grupos de servicios** más importantes que se ofrecen los distintos centros veterinarios, el servicio de consulta, cirugía, urgencias u hospitalización, pero no cada centro de manera general.

La norma certificará los servicios referidos de: consulta, cirugía, urgencias y/o hospitalización.

La certificación podrá obtenerse individual o conjuntamente en diferentes servicios siempre que se cumplan todos los requisitos que se irán exponiendo a lo largo del presente documento.

La intención de esta norma es la de **homogeneizar los distintos CMV**, solicitándoles una serie de objetivos básicos cuya ejecución y puesta en marcha dependerá más de la voluntad del titular del centro por mejorar, que de la necesidad de realizar fuertes inversiones. En su primera redacción la norma persigue que todos aquellos centros que lo deseen, tengan con un mínimo esfuerzo, la posibilidad de obtener la certificación. Los CMV no van a perder su propia entidad ya que se mantiene la flexibilidad suficiente para adaptar la norma a sus propias características, integrándola en su funcionamiento diario. Se trata más de cambiar algunos hábitos de trabajo, en beneficio de la atención al propietario y a su animal de compañía, que de exigir unos medios técnicos o humanos por encima de los que ya son habituales en la mayoría de los centros.

Después de 14 años de su primera emisión, el Comité de Normalización ha considerado necesario realizar una cuarta revisión de algunos requisitos de la norma y de los protocolos asociados, en especial los relacionados con el bienestar animal, fundamentalmente en los aspectos englobados por el concepto “manejo amigable o de bajo estrés de los animales”, además poder redefinir criterios y exigencias más acordes a lo observado a lo largo de estos años de experiencia.

El cumplimiento de esta norma implica el desarrollo y puesta en marcha de varios protocolos referenciados en la norma. Con el afán de facilitar la elaboración y/o puesta en marcha de dichos protocolos, el comité técnico de normalización ha elaborado una guía para cada uno de ellos. El objetivo de estas guías es facilitar el trabajo al centro que no disponga hasta la fecha de un protocolo, para ayudarle a establecer sus propios criterios y exigencias en relación con el tema tratado. En ningún momento el protocolo desarrollado por el centro tiene que ser igual que el protocolo proporcionado por parte del comité técnico de normalización.

Índice

PREAMBULO:.....	2
Requisitos:.....	5
I. “Relaciones con los clientes”	5
II. “Proceso de citación, acogida y cierre de la consulta”	7
III. “Infraestructura y medios”	9
IV. “Recursos humanos”	14
V. “Proceso de gestión de las consultas”	15
VI. “Proceso de gestión de la cirugía”	16
VII. “Proceso de gestión del servicio de urgencias”	17
VIII. “Proceso de gestión de la hospitalización”	19
IX. “Proceso de gestión de los animales referidos”	22
X. Gestión de los procesos subcontratados	23
XI. “Gestión del stock de productos de uso veterinario”	24
XII. “Gestión de los equipos”	25
XIII. “Bienestar animal”	26
XIV. “Gestión del centro y relaciones externas”	26
XV. “Gestión de la documentación”	34
XVI. “Control de los registros”	35

Requisitos:

I. “Relaciones con los clientes”.

1. Precios / Presupuestos

El CMV debe establecer la **relación de los servicios prestados** mediante un cartel expuesto en la sala de espera.

Se especificarán las **tarifas de precios** de los servicios básicos prestados y se expondrán a la vista del cliente, con un tamaño mínimo de DIN A3, permitiendo al mismo una interpretación clara e inequívoca.

El centro establece y facilita los **presupuestos** previos para aquellos servicios que se vayan a realizar y que no estén claramente estipulados o recogidos en la tarifa de precios básica.

Deben cumplir los siguientes requisitos:

- a. Estar documentados o registrados,
- b. Incluir nombre, razón social y domicilio del responsable,
- c. Incluir precio completo incluidos los impuestos,
- d. Desglosarse por actuaciones o apartados de manera que en base a ellos se pueda obtener la tarifa correspondiente,
- e. Incluir todas aquellas actuaciones previstas a realizar,
- f. Fechar el presupuesto y su vigencia,
- g. Ser aprobados por el emisor,
- h. Entregar una copia del presupuesto al cliente,
- i. Ser aceptados por el cliente,
- j. Ser archivados.

2. Atención telefónica

El centro debe proporcionar de una **atención telefónica adecuada**, recomendándose ofrecer otros medios de comunicación alternativos para facilitar la comunicación entre el centro y los clientes.

El centro debe establecer un protocolo de atención telefónica que contempla, por lo menos, los siguientes conceptos (ver *protocolo guía 22 atención telefónica*):

- i. Llamadas entrantes:
 - a. Las llamadas se atienden rápidamente y de manera educada. En caso de demora se tendrá que indicar al cliente otra alternativa.
 - b. En caso de comunicación de aspectos clínicos quedarán anotados en la historia clínica del paciente, en otros casos se proporcionará la información pedida con la intervención del interlocutor adecuado.

- c. En caso de pedir cita por primera vez, se pedirán los datos mínimos como nombre del paciente, cliente y motivo de la consulta; así como un número de teléfono para cubrir cualquier eventualidad.
- ii. Llamadas salientes:
 - a. Identificación de la persona que llama.
 - b. Si la llamada tiene el objetivo de devolver una comunicación anterior, se hará en los términos que se hayan especificado (día, hora, motivo, etc.).
- iii. Llamadas internas:
 - a. Se intentará no interrumpir la consulta, solo en caso breve sobre aspectos clínicos y no más de una por consulta.

3. Información al cliente

A lo largo de las visitas al centro, el veterinario tendrá que informar siempre al cliente de las actuaciones a realizar a su mascota. Así mismo, informará de los posibles beneficios, riesgos y actuaciones alternativas. Aquella actuación que implique un mayor riesgo requiere el consentimiento por escrito (según modelos recomendados) en los que se especifiquen los riesgos y beneficios a los que se somete el animal.

El CMV informará a sus clientes sobre la **tenencia responsable de sus animales** en aspectos como socialización de los cachorros, hábitos higiénicos, comportamientos no deseables, etc. (ver *protocolo guía 2: recomendaciones de salud y tenencia responsable para las mascotas*).

4. Derechos de los clientes

El CMV informa a sus clientes, mediante un cartel de tamaño mínimo DIN A3 en la sala de espera, de los **derechos** que disponen los clientes en un centro certificado.

Dicho cartel tiene que contemplar los siguientes elementos:

Los clientes de este establecimiento tienen derecho:

1. A una información detallada sobre todos los servicios ofrecidos por el centro de medicina veterinaria.
2. A la confidencialidad de toda la información relacionada con el paciente/cliente.
3. A que se le facilite una información completa y comprensible sobre el proceso médico del paciente.
4. A que se le proporcione el consentimiento informado, antes de la realización de cualquier intervención que pudiera suponer un riesgo añadido para el paciente.
5. A que se le facilite un presupuesto en el caso de que los servicios no se encuentren contemplados en el cuadro de tarifas.
6. A la libre elección entre las diferentes opciones de diagnóstico y tratamiento del paciente, presentadas por el veterinario del caso.
7. A negarse a las pruebas diagnósticas y al tratamiento propuesto.

8. A utilizar las siguientes vías de reclamación y a recibir una respuesta:

- En el propio establecimiento.
- En el Comité de Certificación del Colegio Oficial de Veterinarios.
www.colvema.org
- En el Comité Deontológico del Colegio de Veterinarios de Madrid.
www.colvema.org

5. Gestión de reclamaciones y sugerencias

Cualquier comentario, queja o sugerencia susceptible de mejorar el funcionamiento del CMV, ya sea verbal o por escrito, deberá ser recogida por el personal del centro y comunicada a la dirección para su estudio y toma de acciones, en caso de ser necesario, así como comunicar al cliente la solución aportada.

El CMV debe establecer un protocolo de gestión de reclamaciones y sugerencias de sus clientes, con registro de las mismas (ver *protocolo guía 1 gestión de las reclamaciones y sugerencias de los clientes*).

El **registro de la reclamación** tendrá que contemplar los siguientes datos: nombre del cliente, persona que la recibe, fecha de recepción, objeto de la misma, tipo (escrito, verbal), plazo de resolución, persona responsable de su tratamiento, así como la solución aportada. Se tendrán que resolver a la mayor brevedad posible, dependiendo de la reclamación. En caso de recibir una reclamación por escrito se tendrá que contestar al cliente por escrito igualmente.

Debe existir un sistema de recogida y análisis de las **sugerencias** de los clientes.

Se recomienda que el personal sea formado en la gestión de conflictos, relación con clientes y recepción de las sugerencias.

Se recomienda que el CMV tenga un método de **evaluación de satisfacción de los clientes**, mediante encuestas u otros métodos definidos por el centro.

II. “Proceso de citación, acogida y cierre de la consulta”.

El CMV debe establecer un **sistema de citas previas** para todos los servicios y debe existir un **registro de citaciones**.

El **tiempo de espera** no debería superar los 15 minutos; si se supera este tiempo, se deberían dar explicaciones sobre el retraso a los clientes.

El CMV debe establecer un protocolo de acogida al paciente y cliente. Se considera **proceso de acogida** el periodo transcurrido desde la entrada al centro hasta el contacto del cliente con el veterinario.

Dicho protocolo tiene que contemplar, por lo menos, los siguientes puntos (ver *protocolo guía 3 acogida al paciente y cliente*):

- i. Pacientes registrados:
 - a. Preparación de la historia previa y, si es necesario, revisión de los datos personales y clínicos.
 - b. En caso de no tener cita, se informa sobre su conveniencia y se actualizan los registros.
 - c. Se atenderán los pacientes en función de la urgencia del caso y de las citas. En caso de demora será informado.
- ii. Pacientes nuevos:
 - a. Se abre la ficha del paciente y se solicitan los datos del cliente, se pregunta el motivo de la consulta.
- iii. Otras visitas:
 - a. Definir la dinámica a seguir para recibir este tipo de visitas.

El asistente veterinario debe ser **debidamente formado** en los procesos de citación, acogida y cierre de consulta.

Será el asistente veterinario quien **acoge** al cliente y al paciente.

El CMV debe establecer una **sistemática de cobro** a sus clientes a través de un protocolo (ver *protocolo guía 4 sistemática de cobro*). Dicho protocolo tiene que contemplar como mínimo los siguientes elementos:

- i. El lugar de cobro debe de estar preferentemente en recepción y cobrar el asistente veterinario, para diferenciar las funciones.
- ii. Los programas informáticos deben tener todas las actividades y servicios que realiza un centro de medicina veterinaria, para que el cobro de los servicios cumpla con las características de igualdad, homogeneidad y constancia en el tiempo.
- iii. Si el cliente no ha satisfecho todo el coste del servicio, el CMV podrá optar a solicitar un reconocimiento de deuda.

El CMV debe indicarle, por escrito, al cliente las fechas de las **próximas revisiones** necesarias del paciente.

III. "Infraestructura y medios"

El CMV debe disponer de una **sala de espera** con las siguientes características:

- i. Debe disponer de personal veterinario y asistente veterinario en el horario de atención al público.
- ii. Incluir una zona habilitada para atención al cliente, dotado de un sistema informático de gestión de las consultas, atendido por un asistente veterinario durante el horario de atención al público.
- iii. Unas sillas o lugares de descanso que permita una adecuada distribución de los clientes y pacientes.
- iv. Disposición del lugar: la iluminación, la ventilación, la temperatura, la limpieza y la disposición de la sala de espera debe ser la adecuada para el bienestar de las personas y de los animales que se encuentren en ella durante todo el proceso de espera.
- v. En caso de ejercerse la actividad de venta de alimentos y accesorios deberá estar delimitada e identificada.
- vi. Los animales deben estar controlados en la sala de espera.

El CMV que realiza **CONSULTAS** tiene que tener las siguientes características:

- i. Tener una mesa de exploración y una mesa de despacho o confidente,
- ii. Tener acceso a un frigorífico para una correcta conservación de muestras y medicamentos,
- iii. **Equipamiento mínimo:**
 1. Otoscopio
 2. Oftalmoscopio
 3. Estetoscopio (fonendoscopio)
 4. Lector de microchips
 5. Negatoscopio (aunque no se disponga de aparato para realizar radiografías) o sistema para visualizar imágenes radiográficas.
 6. Instrumental quirúrgico básico para curas y suturas
 7. Termómetro
 8. Botiquín medicamentos de urgencias
 9. Tubos endotraqueales y ambú
 10. Microscopio óptico
 11. Sistema esterilización por calor o químico
 12. Fuente de iluminación complementaria
 13. Fungibles para toma de muestras

iv. Tener como **medios de diagnóstico**, propios o subcontratados, mínimos:

14. Radiología
15. Ecografía
16. Endoscopia
17. Análisis clínicos
18. Anatomía patológica
19. Electrocardiografía

Las instrucciones de funcionamiento de cada equipo deben situarse en un lugar visible junto al equipo o en un lugar conocido por el personal.

v. Se recomienda además el siguiente **equipamiento**:

20. Tonómetro
21. Monitor de presión
22. Glucómetro
23. Lector de Microhematocrito
24. Refractómetro

vi. La sala debe disponer de un **sistema de ventilación natural o forzada**.

vii. Los **suelos, paredes** y demás revestimientos, deben ser impermeables y de fácil limpieza y desinfección, de manera que permitan una asepsia conforme a la actividad desarrollada.

viii. La sala debe disponer de un lavabo con agua fría y caliente, así como expendedor de papel o secadores automáticos y dispensador de jabón.

ix. El CMV debe disponer de los siguientes **servicios subcontratados**:

1. Recogida de cadáveres (tiene que ser una empresa autorizada por la Comunidad de Madrid y disponer del justificante de recogida. Se recomienda la existencia de un congelador para los cadáveres).
2. Servicio de urgencia de referencia
3. Servicio de hospitalización de referencia

x. Los CMV están considerados como "Pequeños Productores de Residuos Peligrosos", fundamentalmente "Cortantes y punzantes" y "Líquidos radiológicos". La gestión de los residuos debe prestar también atención a aquellos que, no siendo considerados peligrosos (papel, cartón, vidrio, etc.), o que aun siéndolo, se producen en muy pequeña cantidad y de forma excepcional (pilas, citotóxicos y citostáticos, envases de productos químicos, etc.). Un tratamiento independiente recibe los cadáveres y restos derivados de

cirugías, que aun no siendo considerados por la normativa como "residuos" sino "subproductos de origen animal no destinados al consumo humano" (SANDACH) tienen una gestión especial y tienen legislación propia. Un CMV debe tener un protocolo de gestión de residuos (*ver protocolo guía 23: gestión de residuos*) y, además:

1. Realizar una "Comunicación previa de industrias o actividades productoras de residuos peligrosos" al inicio de las actividades de producción.
 2. Separar adecuadamente los distintos tipos de residuos y no mezclarlos, sean o no considerados peligrosos.
 3. Envasar y etiquetar los recipientes de forma correcta de acuerdo a la normativa establecida.
 4. Entregar a un transportista y gestor autorizado los residuos peligrosos (Hay que formalizar un contrato con una empresa que esté autorizada).
 5. Llevar un archivo de los residuos producidos, donde se recoja por orden cronológico la cantidad, naturaleza, origen, destino y método de tratamiento de los residuos; cuando proceda se inscribirá también, el medio de transporte y la frecuencia de recogida.
 6. Conservar las hojas de aceptación de los residuos que nos entrega la empresa que los recoge. Hay que guardar la documentación relativa a la entrega de los residuos al gestor durante 5 años.
 7. Tener la documentación a disposición de la autoridad competente.
- xi. El CMV debe elaborar unos protocolos de limpieza y desinfección (*ver protocolo guía 5: limpieza y desinfección*) que contemplen los locales, equipos, utensilios a limpiar, la frecuencia de su realización (diario, semanal, mensual) así como el tipo de producto a utilizar para su correcta limpieza. Sería recomendable dejar evidencia con un registro mensual de las limpiezas efectuadas. Ejemplos: protocolo de limpieza y asepsia de instalaciones sucias (sala de espera, consulta, hospitalización, etc), protocolo limpieza, asepsia y esterilización de zonas limpias (quirófano). Los productos utilizados en la limpieza y desinfección se mantienen en sus envases originales, identificados claramente por su etiquetado y se almacenan en lugar separado.
- xii. El CMV debe disponer de un **Plan de Prevención y Control de Plagas** (desinsectación y desratización), con una empresa autorizada. Se debe disponer de los registros correspondientes a cada una de las actuaciones que incluirán al menos el tratamiento realizado, normas de seguridad aplicables al caso, fecha de aplicación, validez del tratamiento y medidas preventivas y correctivas propuestas.

Si el CMV se certifica para el servicio de **CIRUGIA**, además de lo indicado en los puntos anteriores, tiene que tener las siguientes características suplementarias:

- xiii. Es recomendable disponer de **dos habitaciones separadas**: una de ellas para la preparación y recuperación del paciente, y otra zona limpia, para realizar la cirugía.
- xiv. **Equipamiento mínimo** para poder realizar cirugía: Además de lo incluido en Consulta, se dispondrá de:
 - 1. Aparato para realizar radiografías.
 - 2. Lámpara de Quirófano
 - 3. Registro de constantes vitales a partir de:
 - a. Monitor de apnea
 - b. Pulsioxímetro
 - c. Será recomendable un capnógrafo ó monitor multiparamétrico.
 - 4. Autoclave
 - 5. Aparato de anestesia inhalatoria
 - 6. Instrumental quirúrgico para cirugía de tejidos blandos
 - 7. Áreas para pre y postoperatorio (reanimación)
 - 8. Aparato para la limpieza dental por ultrasonidos

Las instrucciones de funcionamiento de los equipos deben situarse en un lugar visible junto al equipo o en un lugar conocido por el personal.

Si el CMV se certifica para el SERVICIO **DE URGENCIAS**, además de lo indicado en los puntos anteriores, tiene que cumplir las siguientes características:

- i. Disponer de **personal** veterinario presencial durante las 24 horas, así como de personal asistente veterinario.
- ii. Atención telefónica ininterrumpida durante 24 horas.
- iii. Disponer de un mínimo de **servicios de diagnósticos** en el propio CMV, que serán:
 - a. Radiología
 - b. Análisis Clínicos: hematología y bioquímica
 - c. Electrocardiografía

Si el CMV se certifica para el **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN**, tiene que cumplir todas las exigencias referenciadas en los apartados de Consultas, Cirugía y Servicio de Urgencias y además:

- i. Disponer de **personal** veterinario presencial durante las 24 horas, así como de personal asistente veterinario.
- ii. Disponer de una zona de **aislamiento, consultas y cirugía**.
- iii. Disponer **de salas suficientes**, para poder separar pacientes con enfermedades infecto-contagiosas de no infecto-contagiosas, siendo también recomendable la separación por especies (como mínimo se exigirá que existan barreras físicas de separación).
- iv. Disponer de bombas de infusión y acceso a gases medicinales.
- v. Deberá tener **capacidad para resolver las complicaciones** cardiovasculares, respiratorias y neurológicas por lo que dispondrán del siguiente material y manejo de las técnicas para su aplicación:
 - a. Material para reanimación cardiopulmonar. Sería recomendable disponer de desfibrilador eléctrico.
 - b. Colocación y mantenimiento de tubos de toracostomía
 - c. Traqueotomía y mantenimiento de tubos de traqueostomía
 - d. Suministro continuo de oxígeno
 - e. Sería deseable la existencia de ventilador mecánico
 - f. Sondaje gástrico
 - g. Drenaje de cavidades.

IV. “Recursos humanos”

El personal que realice tareas relacionadas con la calidad del servicio prestado al paciente debe **ser competente** en base a una formación, habilidades y experiencia apropiadas.

El CMV debe disponer de personal veterinario y asistencial en el horario de atención al público.

Todos los veterinarios del CMV tienen que estar **titulados y colegiados**. Son admisibles las titulaciones siguientes: Título de Grado Superior en Veterinaria por una universidad española; Título equivalente por una Universidad Extranjera, que esté homologado.

Todos los veterinarios del CMV estarán sujetos a un **programa de formación continua** documentado y supervisado por el responsable asignado. La formación de postgrado de los facultativos deberá estar acreditada por una entidad de reconocido prestigio.

El CMV debe definir y evaluar la **eficacia de la formación** recibida.

El CMV debe disponer de **referencias documentadas** de todos los facultativos que trabajen en él, y como mínimo del título y del certificado de colegiación de cada uno. Es deseable además disponer de un historial profesional de cada uno con su formación continua, referencias y experiencia.

El CMV debe disponer de un protocolo con la descripción de los puestos de trabajo y de forma clara la asignación de tareas de cada trabajador (ver *protocolo guía 6: descripción de los puestos de trabajo*).

El personal debe conocer la norma y los documentos relacionados.

El personal del CMV debe estar en **plantilla**.

El personal que trabaja en el CMV debe encontrarse debidamente identificado, reconociéndose a simple vista su categoría profesional (veterinario, auxiliar....).

Es recomendable que los CMV certificados, tengan un plan de retribuciones que garantice la dignidad del ejercicio de la profesión.

V. “Proceso de gestión de las consultas”

El CMV deberá disponer de un protocolo clínico general que incluya los siguientes apartados (ver *protocolo guía 7: clínico general*):

- 1) Revisión del historial del paciente: motivo de la consulta, antecedentes destacables, diagnóstico, tratamiento y pruebas recomendables.
- 2) Anamnesis: Deberían existir protocolos de anamnesis, (digestivo, respiratorio, locomotor, dermatología, etología, genito-urinario), así como la utilización de protocolos de patologías básicas.
- 3) Exploración del paciente
- 4) Pruebas complementarias
- 5) Diagnóstico
- 6) Tratamiento y revisión del paciente.

Estos datos se tienen que recoger en el historial del paciente, que estará sometido al control de los registros (véase apartado XVI de esta norma).

La vacunación, como acto clínico, tiene que incluir una revisión del historial, anamnesis y exploración del animal, dejando constancia en la ficha clínica.

El CMV deberá disponer de un sistema recordatorio, para informar al cliente de las fechas de los tratamientos o pruebas diagnósticas periódicas (vacunaciones, desparasitaciones, análisis.....)

El CMV tiene que definir los protocolos de los medios de diagnóstico, en caso de ser servicios propios (ver *protocolo guía 8: medios de diagnóstico*):

- 1) Radiología
- 2) Ecografía
- 3) Endoscopia
- 4) Análisis clínicos
- 5) Anatomía patológica
- 6) Electrocardiografía
- 7) Resonancia magnética
- 8) TAC

En caso de ser servicios subcontratados, se registrarán según lo definido en el apartado X de esta norma.

Los CMV deben disponer de protocolos sedación, analgesia y anestesia que incluyan la administración de opiáceos y antiinflamatorios no esteroideos (ver *protocolos guía 9: anestesia y 16: sedación y analgesia*).

Los CMV deben disponer de un **documento de administración de los fármacos** más habituales en forma de manual, claramente visible, con las dosis de los fármacos expresados en dosis total en mililitros según los diferentes pesos.

VI. “Proceso de gestión de la cirugía”

El CMV debe disponer de un protocolo quirúrgico general que contempla los siguientes apartados (ver *protocolo guía 10: quirúrgico general*):

- 1) Confirmación de **la indicación terapéutica quirúrgica**
 - a. Revisión del Historial
 - b. Confirmación del cumplimiento de las recomendaciones prequirúrgicas y estado del paciente
 - c. Exploración del paciente
 - d. Pruebas pre-quirúrgicas:
 - i. Analítica sanguínea
 - ii. Estudio cardiorrespiratorio

- 2) El **consentimiento informado** tiene que contemplar como mínimo la siguiente información:
 - i. Datos del animal, datos del propietario ó persona autorizada.
 - ii. Explicación de la naturaleza de la enfermedad y su evolución natural.
 - iii. Nombre y número del colegiado veterinario que realizará el procedimiento terapéutico y lugar donde se realizará el mismo.
 - iv. Nombre del procedimiento a realizar, especificando en qué consiste y cómo se llevará a cabo.
 - v. Explicación de los beneficios que razonablemente se pueden esperar de la cirugía y consecuencias de la denegación.
 - vi. Información sobre riesgos de la cirugía, probables complicaciones, mortalidad y secuelas.
 - vii. Alternativas de tratamiento comparadas con la cirugía propuesta.
 - viii. Explicación sobre el tipo de anestesia y sus riesgos.
 - ix. Posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento antes de la cirugía.
 - x. Coste del procedimiento terapéutico.

- xi. Satisfacción del propietario por la información recibida y evacuación de sus dudas.
 - xii. Fecha y firma del veterinario, propietario y testigos si los hubiera.
- 3) Presupuesto por escrito
 - 4) Instrucciones postquirúrgicas por escrito para el propietario

Los CMV deben disponer de protocolos sedación, analgesia y anestesia que incluyan la administración de opiáceos y antiinflamatorios no esteroideos (ver *protocolos guía 9: anestesia y 16: sedación y analgesia*).

VII. “Proceso de gestión del servicio de urgencias”

Los CMV para la atención de urgencias podrán certificarse como centro exclusivo o combinado con otras certificaciones. Si se establecen simultáneamente con otras certificaciones, deberán disponer de medios suficientes para poder realizar todas aquellas actividades de manera independiente y de forma que se puedan ofertar los servicios certificados con la suficiente calidad tanto de horarios como de personal.

El CMV debe disponer de un protocolo de urgencias general que contemple los siguientes apartados como mínimo (ver *protocolo guía 12: urgencias general*):

1. **Indicación Terapéutica de urgencia:**

- a) Revisión del Historial
 - b) Anamnesis
 - c) Exploración del paciente.
 - d) Los CMV deberán proporcionar los cuidados necesarios según la gravedad de cada paciente, diseñando un plan terapéutico individualizado. Sería recomendable la existencia de protocolos generales de cuidados según el nivel de gravedad del paciente. Dichos protocolos registrarán los parámetros fisiológicos y periodicidad en la medición de los mismos que deberán registrarse por escrito.
- 2. A juicio del facultativo se procederá a firmar el correspondiente **consentimiento informado**, por parte del propietario. En este consentimiento, figurará el estado del animal, el pronóstico y las posibles complicaciones.
 - 3. Presupuesto
 - 4. Información o actuaciones complementarias de las que no se pudo informar previamente al cliente.
 - 5. Si el animal debe quedar hospitalizado en el CMV se procederá según lo descrito en el punto VIII de la norma: “Proceso de gestión de la hospitalización”.

Los CMV con certificación de urgencias deberán tener **capacidad para estabilizar al paciente que presente complicaciones** cardiovasculares, respiratorias, neurológicas y traumatológicas, por lo que dispondrán del siguiente material y manejo de las técnicas para su aplicación: Ver punto III, Infraestructura y medios.

Los CMV deben tener habilidad **en el manejo e interpretación de la monitorización** de las constantes vitales.

Los CMV deben tener **capacidad para tratar shock circulatorio** mediante la administración de soluciones cristaloides, coloides o derivados hemáticos, mediante protocolos específicos. Es recomendable disponer de productos sanguíneos en forma continuada o al menos un donante de forma permanente.

Los CMV deben disponer de protocolos sedación, analgesia y anestesia que incluyan la administración de opiáceos y antiinflamatorios no esteroideos (ver *protocolos guía 9: anestesia* y *16: sedación y analgesia*).

Los CMV deben disponer de un **documento de administración de los fármacos** más habituales en forma de manual, claramente visible.

El CMV debe disponer de protocolos de los medios de diagnóstico imprescindibles in situ (ver *protocolo guía 8: medios de diagnóstico*)

Radiología: protocolos de exámenes radiológicos que incluyan los valores de disparo recomendados para cada equipo de forma bien visible. Sería recomendable poder realizar exámenes ecográficos en el menor tiempo posible.

Análisis Clínicos: Se obtendrán los parámetros analíticos básicos de forma inmediata:

- i. Recuento hematológico completo y bioquímica sanguínea.
- ii. Perfil de coagulación o pruebas indirectas para valorar coagulación (tiempo de sangrado o tiempo de coagulación activada).
- iii. Perfil electrolítico.

Electrocardiografía

Dispondrán también de los protocolos de los siguientes medios diagnósticos (no imprescindibles), si son servicios propios:

1. Ecografía
2. Endoscopia
3. Anatomía patológica

En caso de ser servicios subcontratados, se registrarán según lo definido en el apartado X de esta norma.

El CMV tiene que entregar un **informe** al cliente, al recoger a su animal, que contenga los siguientes datos mínimos: datos del propietario y del paciente, motivo de la urgencia, exploración física, pruebas complementarias realizadas, diagnóstico presuntivo, tratamiento, instrucciones para el propietario y los posibles rechazos del cliente.

VIII. “Proceso de gestión de la hospitalización”

Los CMV para el servicio de hospitalización, podrán certificarse como centro exclusivo o combinado con otras certificaciones. Si se establecen simultáneamente con otras certificaciones, deberán disponer de medios suficientes para poder realizar todas aquellas actividades de manera independiente y de forma que se puedan ofertar los servicios certificados con la suficiente calidad, tanto de horarios como de personal.

El CMV debe disponer de un protocolo de hospitalización general que contemple los siguientes apartados como mínimo (*ver protocolo guía 11: hospitalización general*):

- 1) Confirmación de la Indicación **terapéutica**:
 - a. Revisión del historial
 - b. Confirmación del diagnóstico y del estado del paciente
 - c. Exploración del paciente
 - d. Los CMV deberán ser capaces de proporcionar los cuidados necesarios según la gravedad de cada paciente. Se diseñará un plan terapéutico individualizado siendo recomendable la existencia de protocolos generales de cuidados según el grado de gravedad del paciente. Dichos protocolos registrarán los parámetros fisiológicos y la periodicidad en la medición de los mismos. Deberán registrarse por escrito junto al lugar donde el animal está hospitalizado.

- 2) **Consentimiento informado por escrito** que tiene que contemplar los siguientes datos básicos:
 - 1) Estado de gravedad y pronóstico del paciente
 - 2) Motivo del ingreso
 - 3) Duración aproximada de hospitalización
 - 4) Sedación y analgesia si el paciente lo requiere.
 - 5) Incluir la posibilidad del rechazo del tratamiento por parte del propietario. Recogiendo el rechazo por escrito y firmado por el propietario.

- 3) Presupuesto desglosado con gastos fijos y gastos variables.
- 4) Normas de comunicación con el propietario (horarios de visitas, contacto telefónico, etc).
- 5) Aquella información o actuaciones que no se pudieron informar al cliente de antemano, se deberá informar y detallar al cliente posteriormente. Ante posibles incidencias ó complicaciones no previstas se debe informar al propietario, al que se le solicitará un nuevo consentimiento.

Los CMV con certificación hospitalaria deberán tener **capacidad para resolver las complicaciones:** cardiovasculares, respiratorias y neurológicas por lo que dispondrán del siguiente material y manejo de las técnicas para su aplicación: Ver punto III Infraestructura y medios.

Los CMV deben tener habilidad en el **manejo e interpretación de la monitorización** de las constantes vitales. Los manuales de funcionamiento se situarán en un lugar bien visible, junto a los equipos para poder realizar:

- a) Electrocardiogramas
- b) Medición de presión arterial
- c) Pulsioximetría

Los CMV deben tener capacidad de resolver las complicaciones durante la hospitalización mediante **técnicas quirúrgicas** tales como:

1. Hemostasia quirúrgica, desbridamiento de heridas...
2. Estabilización de problemas musculoesqueléticos.

Los CMV deben tener **capacidad para tratar shock circulatorio** mediante la administración de soluciones cristaloides, coloides o derivados hemáticos mediante protocolos específicos. Es recomendable disponer de productos sanguíneos en forma continuada o al menos disponer en breve tiempo de un donante de forma permanente.

Los CMV deben disponer de protocolos sedación, analgesia y anestesia que incluyan la administración de opiáceos y antiinflamatorios no esteroideos (ver *protocolos guía 9: anestesia y 16: sedación y analgesia*).

Los CMV deben disponer de un **documento de administración de los fármacos** más habituales en forma de manual, claramente visible, con las dosis de los fármacos.

El CMV tiene que definir los protocolos de los medios diagnósticos imprescindibles (ver *protocolo guía 8: medios diagnósticos*), de los que se deberá disponer en el propio Centro:

Radiología: protocolos de exámenes radiológicos que incluyan los valores de disparo recomendados para cada equipo de forma bien visible. Es obligatorio poder realizar exámenes ecográficos en un tiempo inferior a 4 horas.

Análisis Clínicos: Se obtendrán los parámetros analíticos básicos de forma inmediata:

- i. Hematología y bioquímica sanguíneas.
- ii. Perfil de coagulación o pruebas indirectas para valorar coagulación (tiempo de sangrado o tiempo de coagulación activada).
- iii. Perfil electrolítico.

Electrocardiografía

Dispondrán también de los protocolos de los siguientes medios diagnósticos (no imprescindibles), si son servicios propios:

- i. Ecografía
- ii. Endoscopia

En caso de ser servicios subcontratados, se registrarán según lo definido en el apartado 10 de esta norma.

Junto a cada punto de hospitalización existirá un **historial** u hoja de hospitalización que recoja los siguientes datos:

- Fecha de entrada en hospitalización
- Motivo de la entrada en hospitalización
- Nombre del paciente
- Numero de historia médica
- Datos del propietario (incluyendo números de teléfono de contacto, email, etc)
- Si se trata de un animal remitido: Clínica de procedencia, nombre del veterinario que remite el caso y número de teléfono del veterinario ó de la clínica y vía de comunicación que se va a establecer entre el centro de hospitalización y el centro que refiere al animal.
- Indicaciones del tipo: Alergias conocidas, problemas crónicos, etc.
- Veterinario que recibe al paciente (realiza el ingreso del paciente y abre la hoja de hospitalización)
- Veterinario responsable del animal hospitalizado (al que se le asigna el caso, es el que establece el plan terapéutico y el plan diagnóstico)
- Plan terapéutico: Tratamiento prescrito, especificando claramente la posología. Cada vez que se administre el tratamiento se indicará la hora y la persona que lo realiza (firma ó iniciales).

- Plan Diagnóstico: Indicando tipo de prueba, fecha, hora, persona que la realiza, y resultados de la/as mismas (pueden ir adjuntas en un documento independiente)
- Exploraciones realizadas: Indicando claramente lo que se realiza, la hora y la persona que lo hace (temperatura, mucosas, TRC, pulso, frecuencia cardiaca, vómitos, estado SNC, etc.).
- Registrar cuando come, cuando orina, cuando defeca, curas....

Los CMV certificados para el servicio de hospitalización deben llevar un estricto control de la trazabilidad de los historiales clínicos. Cada centro tendrá establecido un protocolo interno en el que se permita un seguimiento de los diferentes casos hospitalizados, donde quedará claro cómo se realizará la comunicación entre los diferentes responsables de cada uno de los turnos y el propietario.

IX. “Proceso de gestión de los animales referidos”

Se entiende por **paciente referido**, aquel que viene remitido de otro centro sanitario directamente con un volante de remisión o una comunicación directa para:

1. Pruebas diagnosticas
2. Cirugía
3. Hospitalización
4. Urgencias
5. Consulta

El CMV remitente entrega al cliente un **volante de remisión** (ver *protocolo guía 18: paciente referido*) en el que figura:

- a) Identificación del paciente y del cliente
- b) Identificación del centro remitente con nombre del veterinario y forma de contacto
- c) Causa de la remisión
- d) Pruebas que ya han sido realizadas
- e) Pruebas y/o procedimientos, para la/as que se remite al paciente (en caso de pruebas diagnosticas)
- f) Dirección del centro al que se indica la remisión

El **Centro receptor** del paciente tendrá que:

1. Identificar el paciente como referido y su procedencia en el historial del paciente.
2. Realizar la prueba, consulta o procedimiento para la cual ha sido referido.

3. Si se necesita la realización de más pruebas que las indicadas en el volante de remisión, se requiere una comunicación al veterinario remitente, siempre que sea posible.
4. El centro referido tiene que realizar un **informe** del trabajo realizado y entregará copia tanto al cliente como al veterinario remitente.

Se recomienda que los CMV a los que se refieran animales estén certificados con la norma.

El CMV **remitente** realizará un seguimiento del animal remitido.

X. "Gestión de los procesos subcontratados"

Se entiende por **servicio subcontratado**: “todos los servicios que se ofrezcan y facturen por el centro y no sean realizados por el personal habitual del mismo (entendiendo como personal habitual el relacionado con el centro con un contrato laboral)”.

Todos los servicios subcontratados deben estar y mantenerse suficientemente acreditados, debiendo existir diferentes acuerdos de colaboración entre el CMV y el servicio subcontratado.

Los tipos de servicios subcontratados pueden ser:

- a. Servicio de diagnóstico por imagen.
- b. Servicio de Laboratorio
- c. Servicios Especializados

El CMV que subcontrata actividades, tiene que disponer de los siguientes protocolos:

1. Protocolo de manejo y remisión de muestras incluyendo directorio (ver *protocolo guía 13: manejo y remisión de muestras*) que incluirá la siguiente información:
 - a) Datos centro al que se remite
 - b) Datos del centro remitente
 - c) Propietario, nombre animal, edad, especie, fecha, nº ficha
 - d) Prueba solicitada
 - e) Tipo de muestra
 - f) Forma de envío
 - g) Forma de comunicación: telefónica, correo postal, email.
2. Protocolo para el requerimiento de otros servicios subcontratados incluyendo directorio (ver *protocolo guía 14: requerimiento de otros servicios subcontratados*)

XI. “Gestión del stock de productos de uso veterinario”

Procedimiento por el que se controla la recepción, almacenamiento y expedición, de medicamentos, material de uso clínico y alimentos dietéticos, necesarios para las actividades del CMV.

El **responsable del stock** de productos de uso veterinario será un veterinario debidamente identificado.

El CMV debe establecer un protocolo que contemple la gestión interna de realización de pedidos a los proveedores, así como el **stock mínimo** que debe disponer el centro en cuanto a los productos de uso veterinario, para evitar desabastecimiento de productos importantes. Se tendrá que diferenciar los productos por categorías, basados en la urgencia de su uso y/o importancia (anestésicos, analgésicos, antibióticos o medicación de shock, por ejemplo) (ver *protocolo guía 15: gestión de productos de uso veterinario*).

Es imprescindible **informatizar la gestión del stock** con alarmas automáticas que avisen de la proximidad de la falta de un producto determinado.

El CMV debe realizar y registrar controles periódicos de las **caducidades** de los medicamentos, garantizando la correcta gestión de su eliminación.

El CMV debe establecer un **lugar de almacenamiento** de los productos teniendo en cuenta sus características de conservación (temperatura), su seguridad (bajo llave en caso de los opiáceos) o del riesgo en su manejo (quimioterápicos). Los productos no se pueden almacenar en lugares accesibles al público.

El CMV debe obtener los productos de uso veterinario de empresas y **establecimientos autorizados** conforme a la legislación vigente.

El CMV dispondrá de unas **fichas técnicas o prospectos** que proporcionaran información suficiente sobre el principio activo, instrucciones para su administración, empleo y conservación, así como los efectos adversos, interacciones, contraindicaciones, con el fin de promover su correcto uso, así como las medidas a adoptar en caso de intoxicación.

El CMV debe conservar **registros** en los que consten al menos los datos más significativos de toda transacción relacionado con los productos de uso veterinario: fecha de la compra, denominación del producto, cantidad suministrada, nombre del proveedor y nombre de la persona que lo retira.

Todos los medicamentos prescritos y no administrados, deberán dejar constancia de la prescripción en un registro.

El CMV debe disponer de un protocolo de reacciones adversas que establezca un plan de emergencia que garantice la efectividad y diligencia en cualquier retirada de mercado ordenada por las autoridades sanitarias (ver *protocolo guía 21: reacciones adversas*).

Se recomienda que el centro realice **reuniones periódicas** con el responsable de los pedidos para redefinir necesidades y planear estrategias que mejoren la gestión del stock de los productos de uso veterinario.

XII. “Gestión de los equipos”

En un sistema de calidad de un CMV, la gestión de los equipos que pueden intervenir en el diagnóstico o en la conservación de productos biológicos, es de gran importancia. Cuando los resultados fiables y la precisión marcan la diferencia entre un diagnóstico correcto o un diagnóstico basado en una percepción inadecuada de las pruebas, es fundamental tener un plan de gestión que nos asegure el correcto funcionamiento de los equipos.

Definiciones:

1. **Mantenimiento:** Conjunto de operaciones que permiten que un equipo esté en perfectas condiciones de uso. El mantenimiento de los equipos puede ser correctivo, o preventivo.
2. **Verificación:** Confirmación, por examen y recogida de evidencias, de que los requisitos especificados se han alcanzado.

El CMV debe **controlar los equipos** de que dispone teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Verificar su correcto uso, cuando se adquiere un equipo nuevo
- b. Disponer de un **inventario**, es decir, un listado o base de datos de los equipos del centro que debe constar de los siguientes datos:
 - i. Código del equipo (de la marca original o puesto por el centro)
 - ii. Denominación del equipo
 - iii. Marca y modelo
 - iv. Número de serie
 - v. Fecha de adquisición del equipo
 - vi. Estado del equipo (utilizable, fuera de uso, en reparación)
 - vii. Si cuenta con un manual de uso y mantenimiento
- c. Se debe disponer del **manual de uso** y que se encuentre cercano al equipo.

El CMV debe establecer un **plan de mantenimiento preventivo** de sus equipos que debe constar de los siguientes datos:

- a. Equipo
- b. Operaciones de mantenimiento a realizar como limpieza, revisiones, calibraciones, comprobaciones, sustituciones.
- c. Frecuencia de realización
- d. Responsable de su realización

A cada equipo del listado, le corresponderá una ficha de equipo en donde se anotarán:

- ✓ Mantenimiento interno: las operaciones de mantenimiento que se realicen en el mismo (indicando fecha, operación y persona que lo realiza).
- ✓ Mantenimiento externo ó reparación realizada por un técnico especializado, se adjuntará la copia del albarán ó factura en el que se indique la operación realizada, fecha de la misma y persona responsable.

El CMV deberá registrar las sustituciones correspondientes y deberá mantener actualizado el listado de equipos.

El CMV debe establecer un **plan de verificación de equipos** que debe constar de los siguientes datos:

- a. Equipo sometido a verificación
- b. Operaciones a realizar (si se realizan internamente por parte de una persona del centro o si se subcontrata a una empresa especializada)
- c. Frecuencia de realización
- d. Responsable de su realización

Las operaciones de verificación que se realicen deben anotarse en la ficha de equipo correspondiente en caso de realizarse en el centro o guardar los albaranes e informes de los proveedores en caso de ser subcontratado.

Los equipos **averiados** se tienen que identificar con una etiqueta de fuera de uso.

El centro deberá disponer de un protocolo de gestión de equipos (ver *protocolo guía 20: gestión de equipos*).

XIII. “Bienestar animal”

El bienestar animal (BA) en el manejo de los mismos en los Centros de medicina veterinaria (CMV) es una de las mayores preocupaciones de los propietarios y es un aspecto en el que se puede obtener una mayor valoración y reconocimiento de la profesión veterinaria. El BA debe buscar eliminar/reducir las emociones negativas (dolor, miedo, ansiedad), es decir "**ausencia de sufrimiento**", junto con la manifestación de conductas positivas (juego, relación social)

como "**expresión de conductas normales**". Uno de cada 3 dueños de perro percibe acudir al veterinario como algo estresante, incrementándose a 2 de cada 3, en el caso de los gatos.

Este capítulo recoge aspectos relacionados con el "**manejo de bajo estrés y sin miedo**" en todas las actuaciones realizadas en el CMV, el **manejo adecuado del dolor** (además de lo recogido en otros capítulos referentes a sedación, analgesia y anestesia), un "**protocolo de eutanasia**", un "**protocolo de actuación ante animales extraviados**", así como realizar una labor proactiva frente a los "**problemas de conducta**", como causa frecuente de pérdida de bienestar.

Definiciones:

- **Bienestar Animal:** la American Veterinary Medical Association (AVMA) toma los conceptos de Anon (1990) que se extiende a todos los aspectos de bienestar animal, incluyendo "el alojamiento adecuado, el manejo, la alimentación, el tratamiento y la prevención de enfermedades, la tenencia responsable, la manipulación humanitaria y si es necesaria, la eutanasia humanitaria."
- **Dolor:** "La sensación y/o experiencia emocional desagradable asociada con el daño tisular real o potencial".
- **Estrés:** "Cualquier estado físico o psicológico que tiende a perturbar las funciones normales del cuerpo o de la mente".
- **Miedo:** "sensación desagradable por la percepción de un peligro real o ficticio".

El "**manejo amable o amigable**" de las mascotas, o el "**manejo de bajo estrés y sin miedo**", como se denomina en otras ocasiones, está muy extendido y existe mucha bibliografía al respecto. Se debería implementar un programa adaptado a la tipología del CMV (en función del volumen de pacientes, del espacio físico, del personal, etc.). Aunque son variados los aspectos a valorar, enumeramos a continuación muchos de ellos, a modo de ejemplo, no de forma exhaustiva. Todo el personal del CMV (veterinario y asistencial) debe tener unos conocimientos mínimos sobre BA, bien a través de cursos y publicaciones científicas, o como formación continuada interna, existiendo un "**veterinario responsable del BA**", que deberá de tener una formación específica, reglada, impartida por profesionales reconocidos (etólogos acreditados o similar), en relación con el Bienestar Animal y más específicamente con "manejo de bajo estrés y sin miedo en CMV".

El CMV dispondrá de una **política en Bienestar Animal** (ver *protocolo guía 24: Política del CMV en Bienestar Animal*), que recoja la política establecida para promover el BA y describa los principios del compromiso asumido para protegerlo. Es evidente que en determinadas situaciones (urgencias, ante determinadas patologías, etc.) no podrán implementarse todas las

medidas, en especial el manejo en positivo, pero sí debe existir una implicación general en este sentido.

El CMV tiene que tener protocolos para todos los aspectos en los que se pueda ver afectado el BA, no solo en el propio manejo de las mascotas en sus instalaciones, sino **de forma previa**, y en este sentido debería tener y ofrecer información sobre:

- Consejos previos a la adopción de una mascota (ver *protocolo guía 25: consejos antes de adoptar una mascota*), en cuanto a especie idónea, cuidados, momento (edad) de la adopción, transporte, lugar de adopción, etc. En el caso particular de la adopción en protectoras es muy importante que se pregunte sobre el carácter del animal, su estado sanitario y cualquier otro aspecto de interés.
- Protocolo de primeras visitas (ver *protocolo guía 26: manejo en las primeras visitas*), para intentar que estas primeras experiencias del animal no sean traumáticas (que marcan su conducta futura) y sean positivas.
- EL CMV deberá dejar evidencia documental en el historial del cliente de las diferentes comunicaciones en relación con el Bienestar Animal que mantenga con él.
- De forma ideal se deberían pautar unas primeras visitas sin interacciones negativas, solo con premios y relación social.
- Es interesante enseñar al propietario a identificar señales de estrés en su mascota y cómo prevenir dicho estrés.
- En el caso de individuos que ya se presenten con dificultades de manejo importantes (gatos conflictivos, perros extremadamente tímidos...) se debería administrar previamente en casa algún tipo de medicación (ver *protocolo guía 27: medicamentos aconsejados y recomendaciones en animales conflictivos*). Es importante recoger en el protocolo las situaciones en las que esta medicación pudiera estar contraindicada (cirugía, ciertas patologías. etc.) así como informar convenientemente al propietario de su correcto uso.
- Es importante enseñar a los propietarios a habituar a la mascota en el uso del bozal, en positivo (ver *protocolo guía 28: habituación al bozal y al trasportín*).
- De igual manera es aconsejable enseñar el uso y habituación al trasportín (*protocolo guía 28: habituación al bozal y al trasportín*), siempre con refuerzo positivo, tanto para el transporte, como en su uso como herramienta de manejo y adiestramiento de las mascotas.
- Así mismo es importante enseñar a los propietarios la mejor manera de transportar a su mascota, para evitar estrés, accidentes u otros problemas, tanto en la vía pública (collares, correas o arneses más apropiados) como en los vehículos (dispositivos de contención y seguridad).

En la **recepción/sala de espera** del CMV:

- Ofrecer premios siempre que sea posible al animal (en especial a los perros). Tener cuidado en el caso de que pueda ser necesario tener que sedar, anestesiarse a la mascota, o si existe alguna otra causa que lo contraindique.
- Poner a disposición de los animales agua, especialmente en los meses cálidos.
- Facilitar, si es posible, que puedan esperar en el exterior del CMV, en donde se estresarán menos.
- En la medida de lo posible separar a los clientes por especies (perros, gatos, exóticos...), en salas separadas, evitando la visión entre ellos (mamparas) o delimitando zonas de espera preferentes para gatos o exóticos.
- Valorar el uso de feromonas en el entorno (sala de espera), como ayuda a percibir un "entorno seguro".
- Los gatos siempre dentro de un transportín, preferiblemente tapados con una toalla o un paño, y a ser posible, en un sitio elevado.
- Siempre que sea posible es preferible que los perros acudan a la consulta veterinaria tras haber dado un paseo, pues ello facilita que se muestren más relajados.
- Intentar que la espera sea del menor tiempo posible, con una buena gestión de la agenda de citas, incluso citando en los momentos más apropiados a las mascotas más conflictivas.

En la **consulta veterinaria**:

- Anotar en la ficha clínica la conducta del animal, si acepta premios e instrucciones para su manejo amable. Revisar estas anotaciones antes de pasarle a consulta, especialmente en el caso de animales conflictivos para tenerlo todo previsto (bozal, toalla para manejo de gatos, evitar ruidos, etc.)
- Continuar con el uso frecuente de premios, que ofrezcan una percepción positiva en el animal.
- Tratar de que se asocien las manipulaciones (exploración, corte de uñas...) con premios.
- Intentar atender en el suelo a aquellos animales que su tamaño e incluso la exploración a realizar, lo permita.
- Dotar a la mesa de exploración de una superficie agradable, no resbaladiza y fácil de limpiar.
- Sacar con cuidado a los gatos del transportín, o incluso mejor, retirar la tapa del mismo, manejándolos en su interior, lo que les da más confianza.
- Explorar con cuidado, si se sospecha de puntos dolorosos, dejándolo para el final.
- Sedar siempre que el procedimiento resulte doloroso o muy molesto (especialmente en animales de difícil manejo)

- Actualizar en la ficha clínica la conducta del paciente para sucesivas visitas (afable, con timidez, agresividad, etc.). EL CMV deberá dejar evidencia documental en el historial del cliente de las diferentes comunicaciones en relación con el Bienestar Animal que mantenga con él.

En cirugía y hospitalización:

- Disponer de protocolos de sedación, preanestesia y recuperación posanestésica que minimicen las molestias para el animal.
- Uso de opiáceos siempre que sea necesario.
- Disponer de algún método de evaluación del dolor, que de forma ideal sería alguna de las escalas publicadas (ver *protocolo guía 29: evaluación del dolor y del estrés*).
- Todo el personal (veterinario y asistencial) debe tener conocimientos sobre reconocimiento de los signos de ansiedad o estrés, más allá de las patologías médicas de base, y capacidad de responder a ello.
- Disponer de un protocolo de evaluación del estrés (ver *protocolo guía 29: evaluación del dolor y del estrés*).
- Uso de jaulas con zonas de reposo elevadas y posibilidad de esconderse, en especial en el caso de los gatos.
- Valorar el uso de feromonas en el entorno, como ayuda a percibir un "entorno seguro".
- Los perros, especialmente de tamaño grande, deberían salir a pasear si su estado clínico lo permite.
- La temperatura, ventilación, iluminación, humedad y los niveles de ruido de los recintos (especialmente en la hospitalización) deben ser adecuados para la comodidad y el bienestar de los animales alojados.
- Las jaulas y las instalaciones de hospitalización deben tener un tamaño adecuado para cada animal. Los animales deben poder levantarse y darse la vuelta de manera natural, así como estirarse. Las áreas de alojamiento de animales deben ser seguras, a prueba de escapes, en buenas condiciones y limpias.
- La limpieza el entorno veterinario es primordial. Sin embargo, los procedimientos rutinarios de limpieza y mantenimiento no deben ser molestos, no causar estrés excesivo y permitir un descanso sin interrupciones.
- En la medida de lo posible la hospitalización debe ser separada por especies, fundamentalmente perros, gatos y exóticos. En todo caso existirá al menos una separación visual completa.
- Disponer de un protocolo de visitas de los propietarios (ver *protocolo guía 30: visitas de los propietarios a los animales hospitalizados*).
- Debe intentarse que sea una misma persona la que maneje a los animales hospitalizados más tímidos, para poder ganarse su confianza y minimizar el estrés.

El **método de eutanasia** utilizado en el CMV debe tener las siguientes características:

- El método debe ser indoloro.
- Debe conseguir rápida inconsciencia y muerte.
- Requerirá de mínima inmovilización.
- Se realizará aturdimiento previo, si fuese necesario.
- Se debe evitar la excitación, miedo y estrés.
- Debe ser fiable, reproducible, irreversible, sencillo de administrar y seguro para el veterinario.
- Debe ser estéticamente aceptable para cualquier observador.
- No se debe realizar en presencia de otros animales.

El CMV debe establecer un protocolo de eutanasia (ver protocolo guía 17: eutanasia).

El CMV debe establecer un protocolo de animal extraviado que contenga como mínimo (ver protocolo guía 19: animal extraviado):

- Comprobar la existencia o ausencia de microchip.
- Los animales sin microchip, se consideran desde el punto de vista legal, sin dueño.
- Si el animal tiene microchip, nos corresponde obtener los datos pertinentes y dar parte en el R.I.A.C de su aparición. Se intentará posteriormente contactar con su propietario.
- Comprobaremos así mismo, si el animal extraviado está incluido en nuestra base de datos.
- Tendremos en cuenta, acerca de la custodia, los siguientes matices:
- Los Centros Veterinarios no están obligados a la custodia, pudiendo ceder esta a las dependencias municipales.
- Las personas que han encontrado al animal extraviado, tampoco están obligadas a la custodia, pudiendo ceder esta a las dependencias municipales.
- El hecho de custodiar al animal extraviado, puede conllevar responsabilidades y acarrear reclamaciones.
- Parece lógico custodiar al animal extraviado, máxime si este pertenece a nuestra base de datos.
- Si no pertenece a nuestra base de datos, podremos custodiarlo de manera voluntaria y altruista, hasta la recogida del mismo.
- Si las personas que han encontrado al animal decidieran hacerse cargo de la custodia, será obligado nos dejen sus datos (dirección, nombre, teléfono. D.N.I.) con el fin de un posterior contacto una vez aparecido el dueño.
- Los animales sin identificación, pueden ser de interés para las personas que los han encontrado. En este caso, el Centro Veterinario les aconsejará que emprendan los trámites de adopción tras la preceptiva denuncia en las dependencias municipales.

- Una vez que nos hacemos cargo de un animal extraviado, se cumplirán los pasos anteriores y jamás se aconsejará su abandono para desentendernos de las responsabilidades contraídas por gravosas que estas nos pudieran parecer. En todo momento, siguiendo los preceptos del bienestar animal, aportaremos los cuidados necesarios al animal extraviado, mientras este se encuentre en nuestras dependencias.

Los **problemas de conducta** son causa grave de pérdida de BA y deben ser prevenidos, en la medida de lo posible, al igual que hacemos con una vacuna. Desde la primera consulta del cachorro, se debe disponer de un protocolo con las normas de educación (ver *protocolo guía 31: consejos de manejo y educación del cachorro*) que sirvan de ayuda al propietario. Es importante promover el adiestramiento "en positivo", evitando el castigo, pues es causa frecuente de muchos problemas futuros de conducta.

El CMV debería:

- Dedicar el tiempo suficiente en las consultas (vacunaciones) del cachorro, para promover y solucionar las dudas de conducta (problemas de eliminación, agresividad, miedo...) pues es un momento clave en su comportamiento futuro y los dueños son muy receptivos.
- Disponer de protocolos escritos de educación que ofrecer/enviar a los propietarios, como complemento de la información transmitida en la consulta. (ver *protocolo guía 31: consejos de manejo y educación del cachorro*). EL CMV deberá dejar evidencia documental en el historial del cliente de las diferentes comunicaciones en relación con el Bienestar Animal que mantenga con él.
- Fomentar la socialización precoz de los cachorros. (ver *protocolo guía 32: socialización del cachorro*).
- Implicar a todo el personal del CMV en la detección precoz de problemas de conducta.
- Tener previsto el apartado de "etología clínica" dentro del CMV, tanto a cargo del personal del centro como de terceras personas. La actuación precoz es determinante en los problemas de conducta, e indispensable para mantener el BA.

Finalmente se debería disponer, a través de los distintos **medios de comunicación** del CMV (mail, posters presenciales, TV, redes sociales, etc.) de suficiente información sobre educación, manejo amable de los animales, conocimiento de sus necesidades, los paseos, el ejercicio, alimentación y sus repercusiones en el BA. El veterinario, como único titulado en BA, debe ser proactivo en la transmisión de información, intentando ser referente en los temas de educación, manejo y BA en general, ofreciendo información técnica contrastada, y evitando los errores tan frecuentes originados por la desinformación de las redes sociales. EL CMV deberá dejar evidencia documental en el historial del cliente de las diferentes comunicaciones en relación con el Bienestar Animal que mantenga con él.

El Comité de Normalización ofrecerá documentación en soporte digital para ayudar a la comunicación de los CMV con sus clientes.

XIV. “Gestión del centro y relaciones externas”

El propietario de un CMV debe asegurarse de que su empresa está correctamente gestionada, para lo cual debería establecer al menos las siguientes actividades:

- ✓ **ESTRATEGIA:** Definición de Misión y Visión del CMV: El porqué de la existencia de su CMV, el propósito al que apuntan sus actividades y hacia dónde se dirige, lo que la organización quiere llegar a ser. Propuesta de valor.
- ✓ **FINANZAS:** Presupuesto anual, Cuenta de resultados: La relación de ingresos y gastos del CMV con el fin de conocer el beneficio.
- ✓ **MARKETING:** Plan de Marketing: documento que detalla la situación actual del mercado, situación de la empresa (DAFO), el establecimiento de objetivos, la definición de estrategias y los planes de acción. Dentro se incluyen las actividades de comunicación con el cliente.
- ✓ **RECURSOS HUMANOS:** Evaluación del rendimiento del personal: es un intercambio de opiniones sobre experiencias y logros en el trabajo, que se usa como base del desarrollo futuro del empleado para beneficiar al CMV y al personal.

Se recomienda el establecimiento de un protocolo de buenas prácticas empresariales (ver protocolo guía 33: buenas prácticas empresariales).

XV. “Gestión de la documentación”

Se define **documento** como cualquier información y en cualquier soporte (papel o electrónico), que establece reglas, directrices o que especifica características para ciertas actividades o sus resultados, como puede ser un protocolo, una guía, o un manual de uso de equipo, entre otros.

Los documentos emitidos por el CMV deben **aprobarse** por un responsable y ser sometidos a revisión y actualización cuando sea necesario y aprobarse nuevamente.

Los documentos se tienen que encontrar en las versiones pertinentes y disponibles en los **puntos de uso**.

Debe asegurarse que los documentos permanecen legibles e identificables.

Los **protocolos** que los CMV deben emitir como consecuencia de la aplicación de esta norma son:

1. Protocolo de reclamaciones y sugerencias de los clientes
2. Recomendaciones de salud y tenencia responsable para las mascotas
3. Protocolo de acogida al paciente y cliente
4. Protocolo de sistemática de cobro
5. Protocolo de limpieza y desinfección
6. Descripción de los puestos de trabajo
7. Protocolo clínico general
8. Protocolos de medios de diagnóstico: radiología, ecografía, endoscopia, análisis clínicos, anatomía patológica, electrocardiografía, TAC y resonancia magnética.
9. Protocolo de anestesia
10. Protocolo quirúrgico general
11. Protocolo de hospitalización general
12. Protocolo de urgencias general
13. Protocolo de manejo y remisión de muestras incluyendo directorio
14. Protocolo para el requerimiento de otros servicios subcontratados incluyendo directorio.
15. Protocolo de gestión de productos de uso veterinario
16. Protocolo de sedación y analgesia
17. Protocolo de eutanasia
18. Protocolo de paciente referido
19. Protocolo de animal extraviado
20. Protocolo de gestión de equipos
21. Protocolo de reacciones adversas

22. Protocolo de atención telefónica
23. Protocolo gestión de residuos
24. Política del CMV en Bienestar Animal
25. Protocolo de Consejos antes de adoptar una mascota
26. Protocolo de manejo en las primeras visitas
27. Protocolo de Medicamentos aconsejados y recomendaciones en animales conflictivos
28. Protocolo de habituación al bozal y al trasportín
29. Protocolo de evaluación del dolor y del estrés
30. Protocolo de visitas de los propietarios a los animales hospitalizados
31. Protocolo de Consejos de manejo y educación del cachorro
32. Protocolo de Socialización del cachorro
33. Protocolo de buenas prácticas empresariales

El CMV debe establecer los siguientes **programas**:

- a. Programa de prevención de plagas (desratización, desinsectación y desinfección)
- b. Programa de mantenimiento preventivo
- c. Plan de verificación de equipos
- d. Programa de formación continua

XVI. “Control de los registros”

Se define **registro** como un elemento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o resultados obtenidos, siendo admisible el soporte en papel o electrónico.

Los registros (presupuestos, reclamaciones de clientes, listas de precios, etc) establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de esta norma y el sistema de calidad del centro deben **controlarse**.

Los registros se deben **identificar, archivar y proteger**.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se tienen que mantener durante **2 años**.

Los registros emitidos por el CMV son, entre otros:

- 1) Tarifa de precios
- 2) Presupuestos a los clientes
- 3) Sugerencias y reclamaciones de clientes
- 4) Registro de citaciones

- 5) Registro de los datos de clientes, así como de los pacientes
- 6) Registros de formación del personal
- 7) Historial del paciente
- 8) Consentimiento informado
- 9) Pruebas de diagnóstico
- 10) Volantes de remisión
- 11) Informes varios
- 12) Stock mínimo
- 13) Pedidos a los proveedores
- 14) Albaranes de entrega de los proveedores
- 15) Registro de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos
- 16) Registro de remisión
- 17) Registro de seguimiento de animales referidos
- 18) Hoja de hospitalización