



NORMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD PARA
LOS CENTROS DE
MEDICINA VETERINARIA
DE ANIMALES DE
COMPAÑÍA



Índice

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Relaciones con los clientes | 5 |
| 2 | Proceso de citación, acogida y cierre de la consulta. | 7 |
| 3 | Infraestructura y Medios | 8 |
| 4 | Recursos Humanos | 12 |
| 5 | Proceso de Gestión de las Consultas | 13 |
| 6 | Proceso de Gestión de la Cirugía | 14 |
| 7 | Proceso de Gestión de la Hospitalización | 16 |
| 8 | Proceso de Servicio de Urgencias | 19 |
| 9 | Proceso de gestión de los animales referidos | 22 |
| 10 | Gestión de los procesos subcontratados | 23 |
| 11 | Gestión del stock de productos de uso veterinario | 24 |
| 12 | Gestión de los equipos | 25 |
| 13 | Bienestar animal | 27 |
| 14 | Gestión de la documentación | 29 |
| 15 | Control de los registros | 31 |



1

Relaciones con los Clientes

El Centro de Medicina Veterinaria debe establecer la relación de los **servicios prestados**.

Se especifican las **tarifas de precios** de los servicios básicos prestados y se exponen a la vista del cliente permitiendo al mismo una interpretación clara e inequívoca.

El veterinario **informa** al cliente de las actuaciones a realizar a su animal.

El Centro establece y enseña 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:

01. Estar documentados o registrados,
02. Incluir nombre, razón social y domicilio del responsable,
03. Incluir precios completos incluidos los impuestos,
04. Desglosarse por actuaciones o apartados de manera que en base a ellos se pueda obtener la tarifa correspondiente,
05. Incluir todas aquellas actuaciones previstas a realizar,
06. Fecha del presupuesto y su vigencia,
07. Incluir una nota que indique la posibilidad por parte del cliente de revocar las acciones propuestas,
08. Ser aprobados por el emisor,
09. Entregar una copia del presupuesto al cliente,
10. Ser aceptados por el cliente,
11. Ser archivados.

El veterinario **informa al cliente de los posibles riesgos y actuaciones alternativas**. Aquella actuación que implique un mayor riesgo requiere el consentimiento por escrito (según modelos recomendados) en los que se especifique los riesgos a los que se somete el animal.

El Centro de Medicina Veterinaria debe establecer un protocolo de **gestión de sugerencias y de reclamaciones** de clientes, con registro de las mismas así como la contestación a dichas reclamaciones por escrito a los clientes.

El Centro de Medicina Veterinaria informa a sus clientes, mediante un cartel, de los **derechos** que disponen los clientes con un Centro certificado (derecho a formular una reclamación ante el Centro de Medicina Veterinaria o al COVM, derecho de recibir un presupuesto,...).

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.



2

Proceso de Citación, Acogida y Cierre de la consulta

El Centro debe establecer un sistema de **citas previas** para todos los servicios.

Debe existir un **registro de citaciones**.

El **tiempo de espera** no debería superar los 15 minutos.

Se considera **proceso de acogida** el periodo transcurrido desde la entrada al Centro hasta el contacto del cliente con el veterinario.

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

El personal auxiliar **acoge o recepciona** al cliente y al paciente.

El Centro tiene que definir el proceso de acogida dentro de su Centro y tiene que ser aplicado por parte de su personal.

En el caso de recibir a un paciente nuevo, el auxiliar registra los **datos del cliente** así como los del paciente. Si se trata de un paciente con histórico, se actualizan o se confirman dichos datos.

El Centro de Medicina Veterinaria debe establecer una **sistemática de cobro** a sus clientes.

El Centro debe indicarle al cliente las fechas de las **próximas revisiones** necesarias del paciente.



3

Infraestructura y Medios

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

01. El Centro debe disponer de personal veterinario y auxiliar en el horario de atención al público.
02. Incluir una recepción y un sistema informático de gestión de las consultas.
03. Unas sillas o lugares de descanso que permita una adecuada distribución de los clientes y pacientes.
04. Disposición del lugar: la iluminación, ventilación, limpieza y 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.
05. En caso de ejercerse la actividad de venta de alimentos y accesorios deberá estar delimitada e identificada.

El Centro debe disponer de una habitación para CONSULTAS con las siguientes características:

01. Tener una mesa de exploración y una mesa de despacho o confidente,
02. Tener acceso a un frigorífico para una correcta conservación de muestras y medicamentos,
03. Equipamiento mínimo:
 - a. Otoscopio
 - b. Oftalmoscopio
 - c. Estetoscopio (fonendoscopio)
 - d. Lector de microchips
 - e. Negatoscopio ,aunque no se disponga de aparato para realizar radiografías
 - f. Instrumental quirúrgico básico para curas y suturas
 - g. Termómetro
 - h. Botiquín medicamentos de urgencias
 - i. Tubos endotraqueales y ambú
 - j. Microscopio óptico
 - k. Sistema esterilización por calor o químico
 - l. Fuente de iluminación complementaria

Los manuales de funcionamiento de los equipos, deben situarse en lugar visible y junto a los equipos.

04. Se recomienda además el siguiente equipamiento:
 - a. Tonómetro
 - b. Monitor de presión
 - c. Glucómetro
 - d. Lector de Microhematocrito
 - e. Refractómetro
05. La sala debe disponer de un sistema de ventilación natural o forzada.
06. 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.
07. La sala debe disponer de un lavabo con agua fría y caliente, así como expendedor de papel o secadores automáticos.



3 Infraestructura y Medios

08. Tener como **medios de diagnóstico**, propios o subcontratados, mínimos:
- Radiología
 - Ecografía
 - Endoscopia
 - Análisis clínicos
 - Anatomía patológica
 - Electrocardiografía

Los manuales de funcionamiento deben situarse en lugar visible y junto a los equipos.

09. El Centro debe disponer de los siguientes **servicios subcontratados**:
- Recogida de cadáveres
 - Recogida de residuos tóxicos, punzantes y cortantes
 - Servicio de urgencia de referencia
 - Servicio de hospitalización de referencia
10. El Centro debe elaborar unos **Protocolos de 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.
11. El Centro debe disponer de un **Plan de Prevención y Control de Plagas (desinsectación y desratización)** subcontratado 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 Centro de Medicina Veterinaria realiza **CIRUGIA**, además de lo indicado en los puntos anteriores, tiene que tener las siguientes características suplementarias:

12. 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. En caso de no disponer de suficiente espacio físico para tener las dos habitaciones separadas, se establecerán **dos zonas diferentes** y claramente identificables como zona limpia y zona sucia.
13. **Equipamiento mínimo** para poder realizar cirugía:
- Lámpara o iluminación adecuada
 - Monitorización respiratoria
 - Termómetro
 - Estetoscopio
 - Laringoscopio
 - Autoclave
 - Aparato de anestesia gaseosa o en su defecto, gases medicinales
 - Instrumental quirúrgico para cirugía de tejidos blandos
 - Jaulas para pre y postoperatorio (reanimación)

Los manuales de funcionamiento se sitúan en un lugar visible, junto a los equipos.



3 Infraestructura y Medios

14. Se recomienda el siguiente equipamiento:
- Aparato para la limpieza dental por ultrasonidos
 - Bisturí eléctrico
 - Monitor de presión sanguínea o multiparamétrico

Si el Centro dispone de un **SERVICIO DE URGENCIAS**, además de lo indicado en los puntos anteriores, tiene que cumplir las siguientes características:

- Disponer de **personal** veterinario y auxiliar presencial durante las 24 horas.
- La atención telefónica será de las 24 horas ininterrumpidas.
- Disponer de un mínimo de **servicios de diagnósticos** en el propio Centro, que serán:
 - Radiología
 - Análisis Clínicos: hematología y bioquímica
 - Electrocardiografía

Si el Centro dispone del **SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN**, tiene que cumplir todas las exigencias referenciadas en los apartados de Consultas, Cirugía y Servicio de Urgencias y además:

- Servicio las **24 horas**.
- Disponer de una zona de **aislamiento, consultas y cirugía**.
- Disponer de **dos salas**, una para pacientes con enfermedades infecto-contagiosas y separadas por especies, como mínimo se exigirá que existan barreras físicas de separación entre especies.
- Disponer de bombas de infusión y jaulas con gases medicinales.



4

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 Centro debe disponer de personal veterinario y auxiliar en el horario de atención al público.

Todos los veterinarios del Centro 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 Centro estarán sujetos a un **programa de formación continua** documentado. La Formación de Postgrado de los facultativos deberá estar acreditada por una entidad de reconocido prestigio.

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

El Centro 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 Centro debe asegurar que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de su responsabilidad en cada una de las acciones.

El Centro debe disponer de una descripción de los **puestos de trabajo**.

El personal debe conocer la norma y los documentos relacionados.

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

El personal que trabaja en el Centro debe encontrarse debidamente identificado, reconociéndose a simple vista su categoría profesional (Veterinario, Auxiliar...).



5

Proceso de Gestión de las Consultas

El Centro de Medicina Veterinaria deberá disponer de un **Protocolo Clínico General** que contemple los siguientes apartados:

01. Revisión del historial del paciente
02. Anamnesis
03. Exploración del paciente
04. Pruebas complementarias
05. Diagnostico
06. 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 15 de esta norma).

Se recomienda el uso de **protocolos de anamnesis** así como la utilización de protocolos de patologías básicas.

El Centro tiene que definir los **protocolos de actuación** de los siguientes medios de diagnósticos, en caso de ser servicios propios:

01. Radiología
02. Ecografía
03. Endoscopia
04. Análisis clínicos
05. Anatomía patológica
06. Electrocardiografía

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

Los Centros deben disponer de **protocolos sedación y analgesia** que incluyan la administración de opiáceos y antiinflamatorios no esteroideos.

Los Centros 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.



6

Proceso de Gestión de la Cirugía

El Centro debe disponer de un **Protocolo Quirúrgico General** que contemple los siguientes apartados:

01. Confirmación de **indicación terapéutica quirúrgica**
 - a. Revisión del Historial
 - b. Anamnesis
 - c. Exploración del paciente
 - d. Pruebas pre-quirúrgicas:
 - d1. Analítica sanguínea
 - d2. Estudio cardio respiratorio
02. El **consentimiento informado** tiene que contemplar como mínimo la siguiente información:
 - a. Datos del animal y del veterinario.
 - b. Explicar la naturaleza de la enfermedad y su evolución natural.
 - c. Nombre y número del colegiado veterinario que realizará el procedimiento terapéutico y lugar donde se realizará el mismo.
 - d. Nombre del procedimiento a realizar, especificando en qué consiste y cómo se llevará a cabo.
 - e. Explicar los beneficios que razonablemente se pueden esperar de la cirugía y consecuencias de la denegación.
 - f. Información sobre riesgos de la cirugía, probables complicaciones, mortalidad y secuelas.
 - g. Alternativas de tratamiento comparadas con la cirugía propuesta.
 - h. Explicación sobre el tipo de anestesia y sus riesgos.
 - i. Posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento antes de la cirugía.
 - j. Coste del procedimiento terapéutico.
 - k. Satisfacción del propietario por la información recibida y evacuación de sus dudas.
 - l. Fecha y firma del veterinario, propietario y testigos si los hubiera.
03. Presupuesto. Si no se ha incluido en el consentimiento informado.
04. Instrucciones para el propietario durante el postoperatorio.

Se recomienda el uso de **protocolos técnicos quirúrgicos** que contemplan las fases de anestesia, operación y reanimación.

Los Centros deben disponer de **protocolos de sedación y analgesia** que incluyan la administración de opiáceos, antiinflamatorios no esteroideos y anestesia inhalatoria.

Se recomienda el uso de **protocolos de seguimiento** postquirúrgico.



7

Proceso de Gestión de la Hospitalización

El Centro debe disponer de un **Protocolo de Hospitalización General** que contemple los siguientes apartados:

01. Confirmación de la Indicación **terapéutica** :
 - a. Revisión del Historial.
 - b. Anamnesis.
 - c. Exploración del paciente.
 - d. En el momento del ingreso, los pacientes se clasificarán según la gravedad en:
 01. Paciente muy grave es aquel que presenta un riesgo elevado e inminente de parada cardio-respiratoria o de muerte. Precisar de tratamiento urgente.
 02. Paciente grave con fracaso respiratorio agudo y estabilidad cardiovascular. Precisar de tratamiento urgente.
 03. Paciente grave con inestabilidad cardiovascular y estabilidad respiratoria secundaria a traumatismo severo. Precisar tratamiento urgente con ingreso hospitalario.
 04. Paciente grave por descompensación de la patología de base. Precisar ingreso hospitalario.
 05. Paciente estable con descompensación de patologías de base pero sin riesgo de muerte inmediata.

Los Centros certificados 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.

02. **Consentimiento informado** que tiene que contemplar los siguientes datos básicos:
 - a. Estado de gravedad del paciente.
 - b. Motivo del ingreso.
 - c. Probable tiempo de hospitalización.
 - d. Riesgo anestésico.
 - e. Probabilidad de curación total o parcial del animal, con el estudio de un posible baremo del pronóstico.
 - f. Incluir la posibilidad del rechazo del tratamiento por parte del propietario. Recogiendo el rechazo por escrito y firmado por el propietario.
03. Presupuesto.
04. Instrucciones para el propietario.
05. Aquella información o actuaciones que no se pudieron informar al cliente de antemano, se deberán informar al cliente posteriormente.

Los Centros 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:



7 Proceso de Gestión de la hospitalización

01. Material para resucitación cardiopulmonar. Sería recomendable disponer de desfibrilador eléctrico.
02. Colocación y mantenimiento de tubos de toracotomía
03. Traqueotomía y mantenimiento de tubos de traqueotomía
04. Suministro continuo de oxígeno
05. Sería deseable la existencia de ventilador mecánico
06. Sondaje gástrico
07. Drenaje de cavidades

Los Centros deben tener la 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:

01. Electrocardiogramas
02. Medición de presión arterial
03. Pulxioximetría

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

01. Hemostasia quirúrgica, desbridamiento de heridas...
02. Estabilización de problemas musculoesqueléticos.

Los Centros 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 Centros deben disponer de **protocolos de sedación y analgesia** que incluyan la administración de opiáceos, antiinflamatorios no esteroideos y anestesia inhalatoria.

Los Centros 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.

El Centro tiene que definir los **protocolos de actuación** de los medios de diagnósticos imprescindibles, de los que deberá disponer en el propio Centro:

01. **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.
02. **Análisis Clínicos:** Se obtendrán los parámetros analíticos básicos de forma inmediata:
 - a. Hematología y bioquímica sanguíneas.
 - b. Perfil de coagulación o pruebas indirectas para valorar coagulación (tiempo de sangrado o tiempo de coagulación activada).
 - c. Perfil electrolítico.
03. **Electrocardiografía**

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

01. Ecografía
02. Endoscopia
03. Anatomía patológica



7

Proceso de
Gestión de la
hospitalización

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 que recoja el motivo de hospitalización. Incluirá el tratamiento prescrito, especificando claramente la posología y la hora de la administración de los fármacos. Deberá firmarse tras su administración.

Igualmente se recogerá en dicho documento el día y la hora de las exploraciones y pruebas realizadas durante la hospitalización.



8

Proceso de Servicio de Urgencias

Los Centros certificados 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 Centro debe disponer de un **Protocolo de Urgencias General** que contemple los siguientes apartados:

01. **Indicación Terapéutica de urgencia:**
 - a. Revisión del Historial.
 - b. Anamnesis
 - c. Exploración del paciente.
 - d. Los Centros certificados deberán proporcionar los cuidados los 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.
02. **Consentimiento informado** tiene que contemplar como mínimo la siguiente información:
 - a. La gravedad del paciente.
 - b. Motivo del ingreso.
 - c. Duración prevista de la hospitalización.
 - d. Riesgo anestésico.
 - e. Posibles complicaciones quirúrgicas y postquirúrgicas.
 - f. Probabilidad de curación total o parcial del animal, con el estudio de un posible baremo del pronóstico.
 - g. Referir la posibilidad de rechazo del tratamiento por parte del propietario. Recogiendo el rechazo por escrito y firmado por el propietario.
03. Presupuesto.
04. Instrucciones para el propietario.
05. Información o actuaciones complementarias de las que no se pudo informar previamente al cliente.
06. El Centro de Urgencias se tiene que cerciorar que el propietario entiende perfectamente el estado de gravedad del paciente.

Los Centros con certificación de Urgencias 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:

01. Material para resucitación cardiopulmonar. Sería recomendable disponer de desfibrilador eléctrico.
02. Colocación y mantenimiento de tubos de toracotomía.
03. Traqueotomía y mantenimiento de tubos de traqueotomía.
04. Suministro continuo de oxígeno.
05. Sería deseable la existencia de ventilador mecánico.



8
Proceso de
servicio de
urgencias

06. Sondaje gástrico.
07. Drenaje de cavidades.

Los Centros deben tener la 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:

01. Electrocardiogramas
02. Medición de presión arterial
03. Pulxioximetría

Los Centros deben tener capacidad de resolver las complicaciones durante la Urgencia mediante **técnicas quirúrgicas** como:

01. Hemostasia quirúrgica, desbridamiento de heridas...
02. Estabilización de problemas musculoesqueléticos.

Los Centros 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 Centros deben disponer de **protocolos de sedación y analgesia** que incluyan la administración de opiáceos, antiinflamatorios no esteroideos y anestesia inhalatoria.

Los Centros 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.

El Centro define los **protocolos de actuación** de los medios de diagnósticos imprescindibles, de los que debe disponer en el propio Centro:

01. **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.
02. **Análisis Clínicos**
Se obtendrán los parámetros analíticos básicos de forma inmediata:
 - a. Recuento hematológico completo y bioquímica sanguínea.
 - b. Perfil de coagulación o pruebas indirectas para valorar coagulación (tiempo de sangrado o tiempo de coagulación activada).
 - c. Perfil electrolítico.
03. **Electrocardiograma**

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

- a. Ecografía
- b. Endoscopia
- c. Anatomía patológica

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

El Centro tiene que entregar un **informe** al cliente que contengan los siguientes datos mínimos: el motivo de la urgencia, exploración física, pruebas complementarias realizadas, diagnóstico presuntivo, tratamiento y los posibles rechazos del cliente.



9

Proceso de Gestión de los Animales Referidos

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

01. Pruebas diagnosticas
02. Cirugía
03. Hospitalización
04. Urgencias
05. Consulta

El Centro remitente entrega al cliente un **volante de remisión** en el que figura:

01. identificación del paciente y del cliente.
02. Identificación del centro remitente con nombre del veterinario y forma de contacto.
03. Causa de la remisión.
04. Pruebas que ya han sido realizadas.
05. Pruebas para la que se remite el paciente (en caso de pruebas diagnosticas)
06. Dirección de los diversos Centros a los que se aconseja la remisión.

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

01. Identificar el paciente como referido y su procedencia en el historial del paciente.
02. Realizar la prueba, consulta o procedimiento para la cual ha sido referido.
03. 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.
04. 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 Centros a los que se refieran animales estén certificados con la Norma.



10

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.

Los tipos de Servicios Subcontratados pueden ser:

01. Servicio de diagnóstico por imagen
02. Servicio de Laboratorio
03. Servicios Especializados

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

01. Protocolo de manejo y remisión de muestras incluyendo directorio.
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, e mail.
02. Protocolo para el requerimiento de otros servicios subcontratados incluyendo directorio.



11

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 Centro de Medicina Veterinaria.

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

El Centro de Medicina Veterinaria debe establecer un **Protocolo** que contemple la gestión interna de realización de los 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).

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

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

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

El Centro 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 más correcto uso, así como las medidas a adoptar en caso de intoxicación.

El Centro debe conservar los **registros** en los que consten al menos los datos más significativos de toda transacción relacionada 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 Centro debe disponer de un **plan de emergencia** que garantice la efectividad y diligencia en cualquier retirada de mercado ordenada por las autoridades sanitarias.

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.



12

Gestión de los Equipos

En un sistema de calidad de un Centro de Medicina Veterinaria, 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:

Calibración: Conjunto de operaciones que establecen los valores de una magnitud indicados por el instrumento de medida y los valores correspondientes de esa magnitud realizados por los patrones.

El resultado de una calibración permite la estimación de los errores de indicación de los instrumentos de medida.

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.

Verificación: Confirmación, por examen y recogida de evidencias, de que los requisitos especificados se han alcanzado.

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

01. Disponer de un pedido de compra de dicho equipo,
02. Recepcionar dicho equipo verificando su correcto uso,
03. Disponer de un **inventario**, es decir, un listado o base de datos del que debe constar de los siguientes datos:
 - a. Código del equipo (de la marca original o puesto por el Centro)
 - b. Denominación del equipo
 - c. Marca y modelo
 - d. Numero de serie
 - e. Fecha de adquisición del equipo
 - f. Estado del equipo (utilizable, fuera de uso, en reparación)
 - g. Si cuenta con un Manual de uso/mantenimiento
04. Cada equipo debe identificarse con una **etiqueta** visible que contenga la siguiente información:
 - a. Código del equipo
 - b. Fecha de adquisición
05. Se debe disponer del **Manual de uso** y que se encuentre cercano al equipo.

El Centro debe establecer un Plan de Mantenimiento Preventivo de sus equipos que debe constar de los siguientes datos:

01. Equipo
02. Operaciones de mantenimiento a realizar como limpieza, revisiones, comprobaciones, sustituciones.
03. Frecuencia de realización.
04. Responsable de su realización.

Las operaciones de mantenimiento que se realicen en un equipo deben anotarse en una ficha de registro de mantenimiento diseñada para esta finalidad.



12 Gestión de los equipos

NORMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LOS CENTROS
DE MEDICINA VETERINARIA DE ANIMALES DE COMPAÑÍA

El Centro deberá registrar las reparaciones o sustituciones correspondientes al mantenimiento correctivo.

El Centro debe establecer un **Plan de Calibración / Verificación** que debe constar de los siguientes datos:

01. Equipo sometido a calibración / verificación.
02. Operaciones a realizar (si se realizan internamente por parte de una persona del Centro o si se subcontrata a una empresa especializada).
03. Frecuencia de realización.
04. Responsable de su realización.

Las operaciones de calibración / verificación que se realicen deben anotarse en caso de realizarse en el Centro o guardar los albaranes 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.



13

Bienestar Animal

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 Centro tendrá que:

01. Proporcionar agua a los pacientes después de las consultas si fuera necesario.
02. Proporcionar a los pacientes hospitalizados el agua y alimentos adecuados.
03. Proporcionar un servicio con trato afectuoso y tono cariñoso.
04. El personal estará formado y será sensible al Bienestar de los animales así como en la detección del dolor.
05. La estancia en el hospital será la más breve posible.
06. Se dispondrá, a ser posible, de separación de especies.
07. Ejercicio adecuado a sus necesidades.
08. En las hospitalizaciones todos los animales permanecerán limpios de restos orgánicos (sangre, heces, orina, vomito, etc).
09. Cualquier manipulación dolorosa debe hacerse bajo sedación y analgesia previa, controlando el dolor posterior.
10. El Centro deberá tener dispuesto en todo momento el arsenal terapéutico necesario para evitar cualquier sensación de dolor.
11. En ningún caso se prescribirán amputaciones de cola, corte de orejas, extirpación de cuerdas vocales y desungulaciones de gatos, salvo en casos de justificación médica.
12. En los pacientes oncológicos, se utilizarán las técnicas y fármacos adecuados para paliar su dolor de forma individualizada.
13. No se realizaran manipulaciones molestas a otros animales en su presencia.
14. En animales hospitalizados y especialmente después de las cirugías, se vigilara su termorregulación y se tomaran las medidas necesarias para su control.
15. No se eutanasiará a ningún animal en presencia de otros animales.
16. No se almacenaran cadáveres en presencia de los animales hospitalizados.
17. No se realizaran contenciones bruscas que pudieran molestar a cualquier observador.

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

01. El método debe ser indoloro.
02. Debe conseguir rápida inconsciencia y muerte.
03. Requerirá de mínima inmovilización.
04. Se realizará aturdimiento previo si fuese necesario.
05. Se debe evitar la excitación, miedo y estrés.



13
Bienestar
animal

06. Debe ser fiable, reproducible, irreversible, sencillo de administrar y seguro para el veterinario.
07. Debe ser estéticamente aceptable para cualquier observador.
08. No se debe realizar en presencia de otros animales.

El Centro debe establecer los siguientes **Protocolos**:

01. Protocolo de sedación y analgesia
02. Protocolo eutanasia.



14

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, un manual de uso de equipo, entre otros.

Los documentos emitidos por el Centro deben **aprobarse** por una persona definida 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 **documentos** que los Centros deben emitir como consecuencia de la aplicación de esta norma son:

01. Protocolo de Reclamaciones de los Clientes
02. Cartel con los Derechos de los Clientes
03. Protocolo de Acogida de los Clientes
04. Protocolo de Sistemática de Cobro
05. Protocolos de Limpieza y Desinfección
06. Descripción de los Puestos de Trabajo
07. Protocolo Clínico General
08. Protocolos de Actuación en los Procedimientos de Diagnóstico por Imagen
09. 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
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
02. Protocolo de Envío de Muestras para la cuantificación de anticuerpos antirrábicos post-vacúnales.
19. Protocolo de Animal Extraviado
20. Protocolo de Gestión de Equipos

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

01. Programa de Prevención de Plagas (desratización, desinsectación y desinfección).
02. Programa de Mantenimiento Preventivo
03. Programa de Gestión de Equipos (calibración / verificación)
04. Programa de Formación Continua



15

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 Centro son, entre otros:

- Tarifa de precios
- Presupuestos a los clientes
- Sugerencias y reclamaciones de clientes
- Registro de citaciones
- Registro de los datos de clientes así como de los pacientes
- Registros de formación del personal
- Historial del paciente
- Consentimiento informado
- Pruebas de diagnóstico
- Volantes de remisión
- Informes varios
- Stock mínimo
- Pedidos a los proveedores
- Albaranes de entrega de los proveedores
- Registro de mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos
- Registro de calibración / verificación de los equipos