



ADDENDUM
a la norma de gestión
de calidad para los
centros de medicina
veterinaria de animales
de compañía

Modificaciones, aclaraciones a la versión 02 de la norma de gestión de calidad aprobada el 12 de abril del 2010.

Requisitos:

1. Relaciones con los clientes

El Centro Sanitario debe establecer la **relación de los servicios** prestados mediante un cartel expuesto en la sala de espera con un tamaño mínimo de DIN A3.

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

El Centro Sanitario informa a sus clientes, mediante un cartel de tamaño mínimo DIN A3, de los **derechos** que disponen los clientes con un Centro certificado (derecho a formular una reclamación ante el Centro Sanitario o al COVM, derecho de recibir un presupuesto,...).

6. Proceso de Gestión de la Cirugía

02. El **consentimiento informado** tiene que contemplar como mínimo la siguiente información:
- Se modifica el apartado d) y se queda en: Nombre del procedimiento a realizar.
 - El apartado g) Alternativas de tratamiento comparadas con la cirugía propuesta; queda como recomendable en lugar de obligatorio.
 - Se anula el apartado j) Coste del procedimiento terapéutico por estar contemplado en el apartado de presupuestos al cliente así como el apartado k) Satisfacción del propietario por la información recibida y evacuación de sus dudas.

7. Proceso de Gestión de la Hospitalización

02. **Consentimiento informado** que tiene que contemplar los siguientes datos básicos:
- El apartado e) Probabilidad de curación total o parcial del animal, con el estudio de un posible baremo del pronóstico queda como recomendable en lugar de obligatorio.

11. Gestión del stock de productos de uso veterinario

Se modifica la redacción del apartado “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” a “El Centro debe disponer de un **protocolo** que garantice la efectividad y diligencia en cualquier retirada de mercado ordenada por las autoridades sanitarias”.



ADDENDUM
a la norma de gestión
de calidad para los
centros de medicina
veterinaria de animales
de compañía

12. Gestión de Equipos

Se quita la definición de calibración de equipos.

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

- a. Disponer de un pedido de compra de dicho equipo, se añade “para equipos adquiridos después de la implantación de la norma”.

El Centro debe establecer un **Plan Verificación** (se quita la referencia a la calibración) que debe constar de los siguientes datos:

- a. Equipo sometido a verificación (se quita la referencia a la calibración)

Las operaciones de verificación (se quita la referencia a la calibración) que se realicen deben anotarse en caso de realizarse en el Centro o guardar los albaranes de los proveedores en caso de ser subcontratado.

13. Bienestar Animal

El Centro tendrá que proporcionar a los pacientes lo siguiente: se añade un punto 18: Se atenderá a los animales extraviados según protocolo asociado a la norma.

El método de **eutanasia** utilizado en el Centro debe tener las siguientes características: se modifica la redacción del 04 de “Se realizará aturdimiento previo si fuese necesario” a “se realizara tranquilización previo en todos los casos”.

14. Gestión de la documentación

Existe una errata de numeración en los protocolos, por lo que no 20, son 21.

Se añade además el protocolo 22: Protocolo del Plan de Emergencia para la retirada efectiva de medicamentos ordenada por las Autoridades y notificación de reacciones adversas.