

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

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, 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.

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.

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.