



SISTEMA COLEGIAL  
DE CALIDAD VETERINARIA



COLEGIO OFICIAL  
DE VETERINARIOS  
DE MADRID

## ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DE UN CENTRO CERTIFICADO?

- A recibir una **correcta atención telefónica**
- A la **información sobre los servicios veterinarios** a que puede acceder.
- A la **confidencialidad de toda la información**.
- A que se le dé en términos comprensibles, **información completa y continuada**, incluso por escrito.
- A que se le proporcione un **consentimiento informado** ante la realización de cualquier intervención que pudiera suponer un riesgo.
- A que se le **facilite un presupuesto** en el caso de que los servicios presentes y futuros no se encuentren contemplados en el cuadro de tarifas.
- A la **libre elección entre las opciones** que le presente el veterinario.
- A **negarse al tratamiento**, en cuyo caso se firmará una declaración de no aceptación de las actuaciones previstas.
- A utilizar todas las **vías de reclamación y de propuesta de sugerencias y recibir respuestas**.

## EL BIENESTAR ANIMAL, ¿ES IMPORTANTE EN UN CENTRO VETERINARIO CERTIFICADO?

Si, el bienestar animal no sólo es importante en un Centro Veterinario Certificado, es una prioridad.

La prioridad en un Centro Veterinario Certificado es el bienestar animal. Disminuir el estrés, controlar el dolor y el sufrimiento, evitarlo en la medida de lo posible y disminuir el miedo y la ansiedad en los animales que acuden al Centro Veterinario, es una premisa de todo el equipo que trabaja en un Centro Certificado. Todo el personal estará formado y prestará especial interés al bienestar de los animales y a la detección del dolor durante la estancia del animal en el Centro.

**En un Centro Veterinario Certificado se asegura el bienestar animal.**

## ¿CÓMO PODEMOS RECONOCER UN CENTRO CERTIFICADO?

Los Centros Certificados tienen una placa identificativa oficial específica que identifica que el Centro está certificado y para qué tipo de servicios está certificado (**consultas, cirugía, hospitalización, urgencias**). Llevarán un distintivo especial como el que figura en este folleto.

Además en la web **www.calidadcertificada.com** existe un listado de Centros Veterinarios que han obtenido la certificación y que permite a cualquier propietario de un animal de compañía una búsqueda rápida de los centros con la dirección y los servicios que están certificados.

**Consulte los Centros Veterinarios Certificados en:**  
**www.calidadveterinaria.com**



**CALIDAD  
CERTIFICADA**  
COLEGIO OFICIAL  
DE VETERINARIOS

[www.calidadveterinaria.com](http://www.calidadveterinaria.com)



**CALIDAD  
CERTIFICADA**  
COLEGIO OFICIAL  
DE VETERINARIOS

Porque queremos lo mejor para nuestro animal de compañía. Porque buscamos servicios de calidad y queremos acudir a un Centro Veterinario que nos asegure un servicio profesional y con garantías.

Como respuesta surge la **Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía** y la Certificación en base a ella, para garantizar la oferta de servicios de calidad en los Centros Veterinarios.

## ¿QUÉ ES UNA NORMA DE CALIDAD? ¿QUÉ ES UNA CERTIFICACIÓN?

Una **Norma de Calidad** es un documento que aporta reglas y especificaciones técnicas, para realizar determinadas actividades o conseguir determinados resultados. Las normas de calidad establecen los requisitos mínimos que deben cumplir una actividad respecto de su organización, servicios, infraestructuras.

La **Certificación** es el resultado de un proceso en el que los auditores de una entidad de certificación externa e independiente examinan la conformidad de un servicio, en este caso del Centro Veterinario, de acuerdo con los requisitos del documento, de la Norma.

**La Certificación es el resultado de un proceso en el que se evalúa la conformidad del Centro Veterinario con el documento que es la “Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía.**

## ¿QUÉ QUIERE DECIR QUE UN CENTRO VETERINARIO ESTÁ CERTIFICADO?

La **Certificación en un Centro Veterinario** asegura que en el centro se trabaja con una serie de procesos para mejorar todos los servicios relacionados con la gestión del centro, el tratamiento a los animales y la atención a sus propietarios. El hecho de estar certificado implica que una empresa externa al Centro verifica anualmente el cumplimiento de todos estos requisitos.

Acudir a un Centro Certificado es elegir un Centro Veterinario que apuesta por la mejora y que se preocupa por dar un servicio mejor tanto al cliente como a su animal de compañía.

## ¿QUÉ VENTAJAS TIENES ACUDIR A UN CENTRO VETERINARIO CERTIFICADO?

Un Centro que disponga de la certificación es un Centro que:

- Tiene que asegurar la **gestión adecuada** de sus equipamientos, protocolos de actuación, disponer de una infraestructura mínima, disponer de cita previa, etc.
- Tiene que **establecer la relación de servicios prestados y exponer de manera visible las tarifas.**
- Tiene que establecer y enseñar al cliente los **presupuestos previos a la realización de los servicios** que no estén claramente estipulados en la lista de precios, que deben ser aceptados por parte del cliente antes de la realización del servicio.
- Tiene que existir la **posibilidad por parte de cliente de poner una reclamación** al Centro en caso de disconformidad y el Centro tiene la obligación de darle una contestación.
- Tiene la **obligación de que el veterinario informe al cliente** de las actuaciones

que realiza. En caso de cirugía, hospitalización y urgencias, el veterinario debe informar al cliente mediante un documento, el **consentimiento informado**, que explicará la enfermedad del animal y su evolución y los beneficios, riesgos y complicaciones; alternativas y costes del procedimiento o tratamiento.

- Tiene que **asegurar el bienestar animal** y reducir en la medida de lo posible el dolor y el estrés.
- En cada centro tiene que existir un cartel con los derechos de los clientes.