

Logroño, 19 de febrero de 2021

Estimados compañeros:

Nos ponemos en contacto con vosotros para recordaros un par de cuestiones importantes:

- El Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja obliga a todos los establecimientos (incluidos las clínicas veterinarias) a disponer de hojas de reclamaciones y carteles que lo anuncien.

«BOE» núm. 101, de 27 de abril de 2013, páginas 32091 a 32136

- Con fecha 20 de noviembre del 2019 os dimos traslado de un informe del Consejo sobre la necesidad de la utilización del “Consentimiento Informado”, frente a las posibles reclamaciones.

<https://covetrioja.org/wp-content/uploads/2019/11/Informe-sobre-el-consentimiento-informado-October-2019.pdf>

Vemos necesario recordaros la importancia y trascendencia de solicitar y obtener del cliente el consentimiento informado escrito.

La información debe trasladarse de forma clara y comprensible para el cliente, registrándose todo ello en un documento escrito que lo acredite objetivamente.

Es tal el nivel de exigencia a este respecto, que la ausencia de información o, incluso, un inadecuado traslado de la misma, podría constituir una razón suficiente para considerar que la actuación del veterinario habría sido incorrecta, incluso aunque toda la prestación facultativa sea totalmente justificada y acertada.

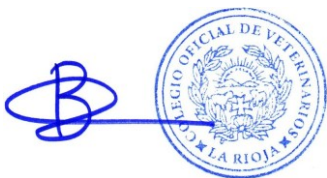
**Os insistimos en que debe quedar reflejado claramente “que puede ser necesario realizar pruebas complementarias adicionales”, de esta forma os evitaremos posibles problemas en las reclamaciones.**

A tal efecto, la Organización Colegial Veterinaria tiene editado un modelo de documento, del que disponemos en el Colegio, así como todo tipo de productos de identificación, certificados de salud, talpon

Además os adjuntamos infografía al respecto para que, si lo estimáis necesario, colguéis en vuestros establecimientos.

Aprovechamos para saludaros y estamos a vuestra disposición para lo que sea necesario.

Un cordial saludo.



Blanca España Ganzarain

Secretaria.

# CONSENTIMIENTO INFORMADO

Es un proceso de **comunicación e información** entre el veterinario y el propietario del animal, que culmina con la **aceptación o no de un procedimiento diagnóstico o terapéutico** tras conocer los riesgos, beneficios y alternativas.



¿Es un imperativo deontológico?

Sí, y además es un **imperativo ético** en la relación veterinario/cliente. **No implica falta de confianza**, al contrario, sirve para definir con claridad los tratamientos. Y **da seguridad** a ambas partes ante la toma de decisiones.

¿Qué tipo de requisitos son necesarios?

**VOLUNTARIEDAD:** elección libre del tratamiento por parte del dueño.

**INFORMACIÓN:** clara y completa.

**COMPRENSIÓN:** manifiesta de los riesgos y las alternativas.



¿Me sirve un consentimiento verbal?

El consentimiento informado es un acto verbal básico en toda relación veterinario/cliente. No obstante, **se debe redactar por escrito cuando el tratamiento o prueba comporte riesgos** para la salud del animal.

¿Cuándo usarlo si es por escrito?

En **cirugías**, todo procedimiento que contemple sedación o anestesia, **hospitalizaciones y aplicación** de tratamientos que puedan suponer **riesgo efectivo para la vida** del animal. Y, además, antes de realizar una **eutanasia** o una **necropsia** del animal.



¿Sólo hay que usarlo en animales de compañía?

No. Es un procedimiento necesario también en los tratamientos de **colectivos y animales de producción**.

¿Qué datos debe contener un buen consentimiento informado?

Es imprescindible que contenga los **datos básicos** del propietario, la mascota y el centro veterinario; el **tratamiento** y su utilidad; los **posibles efectos secundarios** y complicaciones más frecuentes; así como los **riesgos inherentes** al proceso y los **tratamientos alternativos**, si existen. Puede incluir el **presupuesto del tratamiento**.



**Consentimiento informado: ética, transparencia y seguridad**

**#VeterinariosEnAcción**



ORGANIZACIÓN  
COLEGIAL  
VETERINARIA

**Gobierno de La Rioja**

**HOJA DE RECLAMACIÓN**

Fecha:.....

Hora:.....

**DATOS DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO (a rellenar por el reclamado)**

..... Nombre o razón social	..... CIF/NIF
..... Dirección: Calle o plaza	..... Localidad
..... Actividad	..... Teléfono/Fax/Correo electrónico

**DATOS DEL CONSUMIDOR (a rellenar por el reclamante)**

.....  
Nombre y apellidos

.....  
DNI/NIE

.....  
Dirección: Calle o plaza

.....  
N.º Piso

.....  
Código Postal

.....  
Localidad

.....  
Teléfono/s de contacto

.....  
Correo electrónico

Motivos de la reclamación:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Documentos que adjunta (factura, ticket, muestra, etc.):

(Firma del reclamante)

Alegaciones del reclamado:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

(Firma y sello del reclamado)

TESTIGOS (si hubiera):

Nombre, apellidos y DNI/NIE:

En caso de intervención de agentes de la autoridad:

Cuerpo y n.º de identificación:

El ejemplar n.º 1 deberá dirigirlo el reclamante a cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja, el ejemplar n.º 2 quedará en poder del reclamante y el n.º 3 en poder del reclamado.