

Módulo 1

Atención al cliente y centros veterinarios



Lección 2 del módulo 1.

1.5 Salidas laborales

Cada vez son más los hogares en los que se van introduciendo animales de compañía, esto hace que la demanda en el sector aumente. Esto es indicador de un porcentaje de paro bajísimo, pero es una profesión que requiere de mucha formación y conocimientos, ya que son muchas las personas que deciden dedicar su vida a los animales, esta profesión, además, debe de ser vocacional.

A la hora de buscar trabajo hay una amplia variedad de centros veterinarios en los cuales un auxiliar clínico veterinario puede trabajar y desarrollar sus cualidades, estas se clasifican de la siguiente manera:

- ~ Consultorios veterinarios. Estos cuentan con una sala de recepción, una consulta y una sala de cirugía menor. Con las instalaciones y herramientas que poseen están destinados a ofrecer una atención y tratamiento preventivo de primera necesidad.
- ~ Clínicas veterinarias. Poseen el equipamiento propio de los consultorios más un quirófano, equipos de rayos X y un laboratorio que incluya microscopio. Ofrecen una atención y tratamiento preventivo y curativo de primera necesidad, ofrecen un servicio más completo ya que tienen la posibilidad de ofrecer distintas pruebas diagnósticas y cirugías mayores.
- ~ Hospitales veterinarios. Cuentan con una recepción, al menos dos consultas, instalaciones radiológicas, quirófano, una sala de aislamiento, una sala de hospitalización y una sala para uso del personal. Ofrecen una atención y tratamiento que puedan requerir de hospitalización 24 horas.
- ~ Hospital veterinario universitario. Posee las mismas funciones e instalaciones que un hospital veterinario, pero se le suman funciones docentes y de investigación.
- ~ Centros de referencia. Ofrecen sus servicios de manera exclusiva, el paciente tiene que ir recomendado por un centro veterinario. Allí deben realizar pruebas avanzadas como Resonancia Magnética, pruebas que no se llevan a cabo en los centros mencionados anteriormente de forma habitual.

Existen otras salidas laborales para las cuales el ACV está totalmente cualificado, entre ellas destacan los zoológicos, las residencias caninas, protectoras y refugios, centros de acogida,

granjas y criaderos, centros de investigación animal, laboratorios de diagnóstico y tiendas especializadas en mascotas.



Esta profesión requiere de formación continua y amplios conocimientos al ser un sector en auge. Se considera un buen perfil profesional a una persona que, aparte de tener los conocimientos necesarios, tenga fuerza emocional, posea habilidades de comunicación, dé prioridad al trabajo y ponga atención al más mínimo detalle, así como que tenga la capacidad de trabajar en equipo.

1.6 Ética profesional

La deontología veterinaria es el conjunto de principios y reglas que conforman el contenido ético que debe inspirar y guiar la actuación de los profesionales veterinarios. El código deontológico veterinario es donde se recopilan esos principios y reglas, derechos y deberes, inherentes a la ética profesional veterinaria.

Dentro del código deontológico podemos destacar los siguientes principios:

~ El secreto profesional. El secreto veterinario es inherente al ejercicio de la profesión veterinaria y se establece como un derecho del cliente a salvaguardar su intimidad frente a terceros. está obligado a guardar el secreto profesional.

La obligación del secreto profesional se extiende a cuantos asuntos conozca el veterinario por información directa del cliente o por haberlo conocido en el ejercicio de la profesión. Excepcionalmente, con discreción, exclusivamente ante quien tenga que hacerlo, en sus justos y restringidos límites y, si lo estimara necesario, solicitando el asesoramiento de su Colegio Oficial, el veterinario podrá revelar el secreto en los siguientes casos:

- ✓ Cuando obtenga el permiso expreso y escrito del cliente. Sin embargo, esta autorización no deberá perjudicar la discreción del veterinario, que procurará siempre mantener la confianza social hacia su confidencialidad.
- ✓ Por imperativo legal.
- ✓ En las enfermedades de declaración obligatoria.
- ✓ Cuando el veterinario considere que su silencio pudiera dar lugar a un perjuicio al bienestar animal o el interés general esté seriamente comprometido.
- ✓ Cuando el veterinario se vea injustamente perjudicado por causa del mantenimiento del secreto de un cliente y éste sea el autor voluntario del perjuicio.
- ✓ Cuando al veterinario le sea incoado un expediente disciplinario por el Colegio o sea llamado a prestar declaración en el expediente incoado a otro profesional.

- ~ Deber de auxiliar a todo el que se le dirija, teniendo en cuenta las reglas deontológicas. Existen excepciones como el que pide esa ayuda/servicio sea moroso o haya increpado gravemente al personal del centro veterinario.
- ~ Comunicar al Colegio, los casos constatados de impericia, negligencia, incorrecta conducta profesional, comisiones ilegales, especulación, así como los casos de intrusismo profesional de los que sean conocedores.
- ~ Obligado a informar al cliente de sus honorarios antes de realizar la prestación profesional, en el caso de ser solicitados, suministrando el oportuno presupuesto.
- ~ Facilitar a otro veterinario las pruebas solicitadas por el cliente.
- ~ No prescribir tratamiento sin haber realizado un examen previo al paciente.
- ~ Casos de enfermedad incurable y terminal, el veterinario deberá aconsejar al cliente la realización de una eutanasia.

Juramento hipocrático

Es el juramento que deben realizar los veterinarios, el cual, según tal y como lo describe la AVMA (Asociación Americana de Medicina Veterinaria), dice lo siguiente:

Al ser admitido en la profesión de medicina veterinaria, juro solemnemente utilizar mis conocimientos y habilidades científicas en beneficio de la sociedad a través de la protección de la salud y el bienestar de los animales, la prevención y el alivio del sufrimiento de los animales, la conservación de los recursos animales, la promoción de la salud pública y el avance del conocimiento médico. Practicaré mi profesión con conciencia, dignidad y de acuerdo con los principios de la ética médica veterinaria. Acepto como una obligación de por vida la mejora continua de mi conocimiento y competencia profesional.

Con dicho juramento el facultativo tiene la obligación de proteger la salud de los animales, de manera que tendrá que prevenir o tratar sus enfermedades, además, deberá paliar su dolor o sufrimiento. También, deberá ser un claro defensor del bienestar animal y la protección de los animales contra el trato inhumano y la negligencia, siguiendo los principios éticos de la medicina veterinaria.

Ley de bienestar animal (según el BOE - A – 2023 – 7936 Ley 7/2023, del 28 de marzo)

La presente ley tiene como objetivo implementar mecanismos legales con el fin de fomentar la protección animal y prevenir el alto grado de abandono de animales en nuestro país, estableciendo un marco común en todo el territorio español, implicando a los poderes públicos y a la ciudadanía en el respeto a todos los animales.

. Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

1. Esta ley tiene por objeto establecer el régimen jurídico básico en todo el territorio español para la protección, garantía de los derechos y bienestar de los animales de compañía y silvestres en cautividad, sin perjuicio de la sanidad animal que se regirá por la Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal, y por las normas de la Unión Europea.
2. Se entiende por derechos de los animales su derecho al buen trato, respeto y protección, inherentes y derivados de su naturaleza de seres sintientes, y con las obligaciones que el ordenamiento jurídico impone a las personas, en particular a aquéllas que mantienen contacto o relación con ellos.
3. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:
Los animales utilizados en los espectáculos taurinos, los animales de producción (a excepción de que éste pierda su fin productivo y el propietario decida inscribirlo como animal de compañía), los animales usados para experimentos y otros fines científicos, los animales silvestres, los animales utilizados en actividades específicas o los dedicados a actividades profesionales (perros de rescate, por ejemplo), así como, los perros de caza.

. Artículo 2. Finalidad.

1. La finalidad de esta ley es definir el marco normativo que permita alcanzar la máxima protección de los derechos y el bienestar de los animales, incluidos en su ámbito de aplicación.

Artículo 24. Obligaciones generales con respecto a los animales de compañía y silvestres en cautividad.

1. Todas las personas están obligadas a tratar a los animales conforme a su condición de seres sintientes.

2. Sus tutores o responsables deberán observar las siguientes obligaciones respecto de los animales incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley:
- a) Mantenerlos en unas condiciones de vida dignas, que garanticen su bienestar, derechos y desarrollo saludable. En el caso de los animales que, por sus características y especie, vivan de forma permanente en jaulas, acuarios, terrarios y similares, deberán contar con espacios adecuados en tamaño, naturalización y enriquecimiento ambiental para su tenencia. Las condiciones para cada especie se desarrollarán reglamentariamente.
 - b) Educar y manejar al animal con métodos que no provoquen sufrimiento o maltrato al animal, ni le causen estados de ansiedad o miedo.
 - c) Ejercer sobre los animales la adecuada vigilancia y evitar su huida.
 - d) No dejarlos solos dentro de vehículos cerrados, expuestos a condiciones térmicas o de cualquier otra índole que puedan poner su vida en peligro.
 - e) Prestar al animal los cuidados sanitarios necesarios para garantizar su salud y, en todo caso, los estipulados como obligatorios según su normativa específica, así como facilitarles un reconocimiento veterinario, con la periodicidad que se determine reglamentariamente, que deberá quedar debidamente documentado, en su caso, en el registro de identificación correspondiente.
 - f) Mantener permanentemente localizado e identificado al animal conforme a la normativa vigente.
 - g) Comunicar a la autoridad competente la pérdida o sustracción del animal en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde que se produjo la misma.
 - h) Recurrir a los servicios de un profesional veterinario, o veterinario acreditado en comportamiento animal, siempre que la situación del animal lo requiera.

- i) Colaborar con las autoridades, facilitando la identificación de los animales cuando así sea requerido y comunicando su cambio de titularidad, extravío o muerte.
 - j) En general, cumplir con las obligaciones que se establecen en esta y otras normas
3. La persona responsable de un animal será también responsable de los posibles daños, perjuicios o molestias que, sin mediar provocación o negligencia de un tercero, pudiera ocasionar a personas, otros animales o cosas, a las vías y espacios públicos y al medio natural, de conformidad con la legislación aplicable.

Artículo 25. Prohibiciones generales con respecto a los animales de compañía y silvestres en cautividad.

- a) Maltratarlos o agredirlos físicamente, así como someterlos a trato negligente o cualquier práctica que les pueda producir sufrimientos, daños físicos o psicológicos u ocasionar su muerte.
- b) Usar métodos y herramientas invasivas que causen daños y sufrimientos a los animales, sin perjuicio de los tratamientos veterinarios realizados por profesionales veterinarios colegiados y otras excepciones que se establezcan reglamentariamente.
- c) Abandonarlos intencionadamente en espacios cerrados o abiertos, especialmente en el medio natural donde pueden ocasionar daños posteriores por asilvestramiento o por su condición de especies exóticas potencialmente invasoras.
- d) Dejar animales sueltos o en condiciones de causar daños en lugares públicos o privados de acceso público especialmente en los parques nacionales, cañadas donde pastan rebaños o animales u otros espacios naturales protegidos donde puedan causar daños a las personas, al ganado o al medio natural.
- e) Utilizarlos en espectáculos públicos o actividades artísticas turísticas o publicitarias, que les causen angustia, dolor o sufrimiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el título IV, y, en todo caso, en atracciones mecánicas o carruseles de feria, así como el uso de animales pertenecientes a especies de fauna silvestre en espectáculos circenses.

- f) Utilizarlos de forma ambulante como reclamo. Sin que este precepto cuestione el derecho de las personas sin hogar a ir acompañadas de sus animales de compañía.
- g) Someterlos a trabajos inadecuados o excesivos en tiempo o intensidad respecto a las características y estado de salud de los animales.
- h) La tenencia, cría y comercio de aves fringílicas capturadas del medio natural
- i) Alimentarlos con vísceras, cadáveres y otros despojos procedentes de animales que no hayan superado los oportunos controles sanitarios, de acuerdo con la normativa sectorial aplicable.
- j) Utilizar animales como reclamo recompensa, premio, rifa o promoción.
- k) La utilización de animales como reclamo publicitario, excepto para el ejercicio de actividades relacionadas con los mismos.
- l) Utilizar cualquier artilugio, mecanismo o utensilio destinado a limitar o impedir su movilidad en un punto fijo salvo por prescripción veterinaria atendiendo a su bienestar.
- m) Utilizarlos en peleas o su adiestramiento en el desarrollo de esta práctica y otras similares, así como instigar la agresión a otros animales o a otras personas fuera del ámbito de actividades regladas.
- n) Utilizar cualquier artilugio, mecanismo o utensilio destinado a limitar o impedir su movilidad salvo por prescripción veterinaria atendiendo a su bienestar

Artículo 26. Los titulares o personas que convivan con animales de compañía tienen el deber de protegerlos, así como la obligación de cumplir lo previsto en la presente ley y en la normativa que la desarrolle, y en particular:

- a) Mantenerlos integrados en el núcleo familiar, siempre que sea posible por su especie, en buen estado de salud e higiene

- b) Los animales que, por razones incompatibles con su calidad de vida tamaño o características de su especie, no puedan convivir en el núcleo familiar, deberán disponer de un alojamiento adecuado, con habitáculos acordes a sus dimensiones y que los protejan de las inclemencias del tiempo, en buenas condiciones higiénico-sanitarias de forma que se facilite un ambiente en el que puedan desarrollar las características propias de su especie y raza; en el caso de animales gregarios se les procurará la compañía que precisen.
- c) Adoptar las medidas necesarias para evitar que su tenencia o circulación ocasione molestias, peligros, amenazas o daños a las personas, otros animales o a las cosas.
- d) Adoptar las medidas necesarias para evitar la reproducción incontrolada de los animales de compañía. La cría sólo podrá ser llevada a cabo por personas responsables de la actividad de la cría de animales de compañía inscritas como tales en el correspondiente Registro.
- e) Evitar que los animales depositen sus excrementos y orines en lugares de paso habitual de otras personas, como fachadas, puertas o entradas a establecimientos, procediendo en todo caso a la retirada o limpieza de aquéllos con productos biodegradables.
- f) Facilitarles los controles y tratamientos veterinarios establecidos como obligatorios por las administraciones públicas.
- g) En el caso de los animales de compañía que, por sus características y especie, vivan de forma permanente en jaulas, acuarios, terrarios y similares, deberán contar con espacios adecuados en tamaño, naturalización y enriquecimiento ambiental para su tenencia. Las condiciones para cada especie se desarrollarán reglamentariamente.
- h) Superar la formación en tenencia responsable reglamentada para cada especie de animal de compañía.
- i) Identificar mediante microchip y proceder a la esterilización quirúrgica de todos los gatos antes de los seis meses de edad salvo aquellos inscritos en el registro de

identificación como reproductores y a nombre de un criador registrado en el Registro de Criadores de Animales de Compañía.

- j) Comunicar a la administración competente y a su titular, la retirada del cadáver de un animal de compañía identificado

Artículo 27. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 25, quedan expresamente prohibidas las siguientes actividades sobre los animales de compañía:

- a) Su sacrificio, salvo por motivos de seguridad de las personas o animales o de existencia de riesgo para la salud pública debidamente justificado por la autoridad competente. Se prohíbe expresamente el sacrificio en los centros de protección animal, ya sean públicos o privados, clínicas veterinarias y núcleos zoológicos en general por cuestiones económicas, de sobrepoblación, carencia de plazas, imposibilidad de hallar adoptante en un plazo determinado, abandono del responsable legal, vejez, enfermedad o lesión con posibilidad de tratamiento, ya sea paliativo o curativo, por problemas de comportamiento que puedan ser reconducidos, así como por cualquier otra causa asimilable a las anteriormente citadas. La eutanasia solamente estará justificada bajo criterio y control veterinario con el único fin de evitar el sufrimiento por causas no recuperables que comprometa seriamente la calidad de vida del animal y que como tal ha de ser acreditado y certificado por profesional veterinario colegiado. El procedimiento de eutanasia se realizará por personal veterinario colegiado o perteneciente a alguna Administración Pública con métodos que garanticen la condición humanitaria, admitidos por las disposiciones legales aplicables.

- b) Practicarles todo tipo de mutilación o modificaciones corporales permanentes; se exceptúan de esta prohibición los sistemas de identificación mediante marcaje en la oreja de gatos comunitarios y las precisas por necesidad terapéutica para garantizar su salud o para limitar o anular su capacidad reproductiva, sin que pueda servir de justificación un motivo funcional o estético de cualquier tipo, y que deberá ser acreditada mediante informe de un profesional veterinario colegiado o perteneciente a alguna administración pública, del que quedará constancia en el registro de identificación correspondiente.

- c) Utilizarlos en peleas o su adiestramiento en el desarrollo de esta práctica u otras similares, así como instigar la agresión a otros animales de compañía o personas fuera del ámbito de actividades regladas.
- d) Mantenerlos atados o deambulando por espacios públicos sin la supervisión presencial por parte de la persona responsable de su cuidado y comportamiento.
- e) Mantener de forma habitual a perros y gatos en terrazas, balcones, azoteas, trasteros, sótanos, patios y similares o vehículos.
- f) Llevar animales atados a vehículos a motor en marcha.
- g) La puesta en libertad o introducción en el medio natural de animales de cualquier especie de animal de compañía que se desarrolla en la presente ley salvo los incluidos en programas de reintroducción.
- h) La eliminación de cadáveres de animales de compañía sin comprobar su identificación, cuando ésta sea obligatoria.
- i) Dejar sin supervisión a cualquier animal de compañía durante más de tres días consecutivos; en el caso de la especie canina, este plazo no podrá ser superior a veinticuatro horas consecutivas.
- j) Llevar a cabo actuaciones o prácticas de selección genética que conlleven problemas o alteraciones graves en la salud del animal.
- k) La cría comercial de cualquier especie de animal de compañía, así como cualquier tipo de cría de animales cuya identificación individual sea obligatoria por la normativa vigente, por criadores no inscritos en el Registro de Criadores de Animales de Compañía.
- l) La comercialización de perros, gatos y hurones en tiendas de animales, así como su exhibición y exposición al público con fines comerciales. Perros, gatos y hurones solo podrán venderse desde criadores registrados.

- m) La comercialización, donación o entrega en adopción de animales no identificados y registrados previamente a nombre del transmitente conforme a los métodos de identificación aplicables según la normativa vigente.
- n) Emplear animales de compañía para el consumo humano.
- o) Se prohíbe el uso de cualquier herramienta de manejo que pueda causar lesiones al animal, en particular collares eléctricos, de impulsos, de castigo o de ahogo.

Artículo 30. Tenencia de perros.

1. Las personas que opten a ser titulares de perros deberán acreditar la realización un curso de formación para la tenencia de perros que tendrá una validez indefinida.
2. Dicho curso de formación será gratuito y su contenido se determinará reglamentariamente.
3. En el caso de la tenencia de perros y durante toda la vida del animal, la persona titular deberá contratar y mantener en vigor un seguro de responsabilidad civil por daños a terceros, que incluya en su cobertura a las personas responsables del animal, por un importe de cuantía suficiente para sufragar los posibles gastos derivados, que se establecerá reglamentariamente.