

NEGLIGÈNCIES A LA CLÍNICA DE PETITS ANIMALS



UAB

Universitat Autònoma
de Barcelona

Marina Martínez Fernández
Deniz Peker Roig
Anna Sant Vidal

Deontologia i Veterinària Legal
5è de Veterinària (2010-2011)

NOTA D'AGRAÏMENTS

Volem agrair l'atenció rebuda i el temps invertit per part dels veterinaris, Mariona Bourgeois, Marta Ibáñez, Antonia González i Cristina Gambús, així com a la secretària del Departament Deontològic del Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona, Tamara Guillén, per haver respost amb tanta amabilitat a les nostres entrevistes, haver-nos resolt els dubtes que se'ns han anat presentant durant la realització del treball i haver-nos facilitat documentació addicional. També volem agrair a tots els propietaris i estudiants que ens han fet arribar les seves respostes a les enquestes via online.

A tots vosaltres, moltes gràcies.

Atentament,

Anna, Deniz i Marina.

ÍNDEX

1. Introducció	1
2. Estructura de la clínica veterinària	3
a. Veterinari.....	3
b. Client.....	3
c. Pacient	3
d. Centres veterinaris	4
3. Legislació.....	5
4. Col·legi Oficial de Veterinaris	7
a. Definicions	7
b. Funcions	8
c. Estatuts	10
5. Responsabilitats a la pràctica veterinària	14
a. Responsabilitat administrativa.....	14
b. Responsabilitat jurídica	14
c. Responsabilitat disciplinària	15
d. Requisits exigits en cas de demanda	15
6. Negligències	18
a. Principals definicions.....	18
b. Vies de tramitació de les denúncies a veterinaris	18
7. Peritatge veterinari	20
a. Conceptes importants	20
b. Procediment.....	21
c. Informe pericial.....	22
8. Resolucions	23
a. Faltes	23
b. Sancions	25
c. Canvi de veterinari per part del client	26
9. Discussió de casos reals.....	28
a. Alta voluntària.....	28
b. Mal procediment quirúrgic	28
c. Eutanàsia	29
d. Atenció primària	30
10. Acte clínic defensiu: Com millorar la nostra clínica veterinària?	31
11. Entrevistes	35
a. Entrevista al Col·legi Oficial de Veterinària de Barcelona (COVB)	35
b. Entrevista al Centre Mèdic Veterinari de Barcelona (CMVB)	39
c. Entrevista a la Clínica Veterinària Canaletes.....	41
d. Discussió.....	42
12. Enquestes.....	44
a. Enquesta a propietaris.....	44
b. Enquesta a estudiants de Veterinària	47
c. Discussió	51
13. Conclusions	54
14. Bibliografia	55
15. Annexos.....	56

1. Introducció

Què és la negligència en la clínica de petits animals? Quines dificultats podem trobar-nos com a veterinaris en el marc de la veterinària legal? Tenim eines per evitar-les?

Aquestes són algunes de les qüestions que ens hem plantejat a l'hora de començar el treball de Deontologia i Veterinària Legal, ja que som un grup que, *a priori* (i esperem que sigui realitat), ens volem dedicar a la clínica de petits animals. És un tema del que pensem que seria interessant tenir unes nocions bàsiques i aprendre alguna cosa del que representa ser un veterinari legal i compromès amb la seva professió.

Ser veterinari de clínica de petits animals no significa només curar els animals, sinó que el fet que una persona dipositi la confiança suficient perquè el seu animal sigui atès per nosaltres, exigeix una responsabilitat extra perquè en molts casos, en depèn la seva vida. Això suposa tal responsabilitat que considerem necessari que la pràctica veterinària estigui legislada i que pugui ser sancionada en cas d'exercir-la de forma incorrecta.

Tenim un gran desconeixement envers aquesta matèria i, com a estudiants d'últim curs, pensem que és necessari tenir consciència de les faltes a les quals ens exposem com a veterinaris i dels recursos que tenim per evitar-les.

El nostre objectiu és recopilar la informació referent a l'organització de la clínica veterinària, les responsabilitats que tenim com a veterinaris i la legislació que fa referència a la negligència en la clínica de petits animals, així com de la seva resolució. També es vol fer una recerca de la percepció que tenen els mateixos veterinaris, propietaris, etc., referent a aquest tema tan controvertit i intentar obtenir casos que ens mostrin exemples reals. Amb tot això es vol elaborar una discussió que ens permeti reflexionar sobre tots els coneixements adquirits i fer una valoració del que representa la negligència a la clínica de petits animals.

Sabem que és un tema força ampli i que ens costarà extreure'n la informació bàsica per tal d'elaborar el treball. Com que es tracta d'un tema "tabú" per molts veterinaris, potser ens trobarem amb dificultats a l'hora de realitzar entrevistes on ens expliquin experiències viscudes relacionades amb el tema escollit.

Pel que fa a la bibliografia ens basarem en la legislació vigent, tant recent com sigui possible, i la compararem amb la d'anys anteriors. També ens basarem en articles per veure quina és l'opinió dels professionals. Per últim, consultarem els treballs anteriors dedicats al mateix tema perquè pensem que serà un bon exercici, almenys per

comparar legislacions anteriors que s'hagin derogat o extreure informació que creguem oportuna.

Durant el transcurs de l'elaboració del treball, ens hem trobat amb alguna dificultat a l'hora de localitzar la informació a la legislació, com també a l'hora d'aconseguir respostes a les enquestes, sobretot en el cas de les enquestes fetes a estudiants.

Per altra banda però, destaquem la facilitat amb la que hem pogut contactar amb el Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona per realitzar una entrevista, d'on hem pogut extreure conceptes i coneixements a tenir en compte a la resolució del treball.

Pel que fa a la participació dels veterinaris a l'hora de fer les entrevistes, s'han mostrat sincers i amb ganes d'explicar-nos casos reals i experiències viscudes que ens han servit per ampliar els nostres coneixements i ens han ensenyat que per a ser un bon professional de l'activitat veterinària cal ser prudent.

Amb aquest treball volem aportar una idea general del que és la negligència a la clínica de petits animals i explicar d'una manera entenedora, per als nostres companys veterinaris, què significa ser un veterinari legal i quines mesures podem prendre per evitar ser denunciats, mesures que serviran per fer que la nostra professió sigui ben reconeguda i proporcioni el servei que es mereixin els nostres pacients.

2. Veterinària en la clínica de petits animals

Per poder endinsar-nos en qüestions legals compreses en la clínica de petits animals, primerament cal tenir clars una sèrie de conceptes i definicions bàsiques.

a. Veterinari

Es considera veterinari a la persona física que està en possessió del Títol de Doctor o Llicenciat, obtingut a la Facultat de Veterinària de qualsevol Universitat Espanyola o en les de la Comunitat Econòmica Europea amb competència reconeguda, i d'aquells altres països amb els quals existeixen acords bilaterals de reciprocitat. El Títol superior i la inscripció al Col·legi Provincial, faculten l'exercici de la professió veterinària.

Segons el *Reglament per a l'exercici de la clínica de petits animals a la província de Barcelona*, la **clínica de petits animals** és aquella especialitat de l'exercici de la Veterinària que contempla les malalties, profilaxi, identificació, peritatges i maneig del gos, gat i d'altres animals de companyia, mantinguts com a mascotes en domicilis particulars i nuclis zoològics.

b. Client

Es considera client a qualsevol persona, física o jurídica, que sol·liciti del veterinari la realització d'activitats professionals per les que faculti el títol de Llicenciat en Veterinària y, com a contraprestació aboni els corresponents honoraris.

c. Pacient

En l'àmbit veterinari, el pacient és l'animal que pateix una malaltia o un mal físic i que es sotmet a un tractament o procediment veterinari per tal de guarir-se. En primer lloc cal tenir en compte que els animals, a efectes penals, s'assimilen als béns immobles, que, en dret civil, se'ls anomena "semovents". Per tant, segons la llei, només es podran cometre aquells delictes que poden tenir com a objecte els béns immobles que pertanyin a un patrimoni aliè.

d. Centres veterinaris

Els centre veterinaris son els establiments on el veterinari rep al client i al pacient i on du a terme la seva activitat professional. Segons les seves característiques, podem parlar de tres tipus d'establiments:

- Consultori veterinari: un centre que constarà com a mínim d'una sala d'espera, una sala de visita amb una taula d'exploració i llum adequada, un escriptori professional, un lavabo, un frigorífic i un lector homologat de microxips. Haurà de tenir una superfície mínima de 30 m².
- Clínica veterinària: aquest establiment haurà de disposar a més dels requisits exigits per al consultori veterinari: d'una instal·lació radiològica i una sala de revelat amb les mides de protecció necessàries, un quiròfan independent de la sala de visita que disposi d'aparell de gasos amb sistema d'eliminació, un laboratori amb equipament per anàlisis clíniques i amb microscopi, un sistema d'esterilització i el material adient per atendre urgències.
- Hospital veterinari: A més de complir els requisits per a consultori i clínica veterinària, haurà de disposar de: una sala de recepció, una sala de guariments, un pre-quiròfan, una sala d'aïllament per a infecciosos, una sala de personal, un laboratori, una sala d'hospitalització amb un mínim de 8 gàbies de mides adequades per els animals a hospitalitzar, un ecògraf i un electro, un servei facultatiu present les 24 hores del dia, haurà de donar imatge d'atenció complerta i tenir un funcionament per serveis cada un dels quals tindrà un veterinari responsable, i haurà de comptar com a mínim amb 4 veterinaris dedicats a temps complet o equivalent en les degudes condicions laborals.

3. Legislació

És important recordar que el desconeixement d'una llei o norma no eximeix el seu compliment, per aquesta raó el veterinari ha de ser aliè als aspectes legals que regeixen la seva professió i saber que pel seu incompliment jurídic li serà aplicat la sanció corresponent.

Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, publicada al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC), és una llei que regula el règim dels col·legis professionals i les professions titulades en general en l'àmbit territorial de Catalunya. El seu contingut estableix uns principis bàsics relatius a les condicions d'accés a la professió, les incompatibilitats i els drets i deures dels professionals, que garanteixin que siguin respectats els interessos generals i els dels destinataris de l'activitat professional. Aquesta normativa no és exhaustiva, perquè ha de conviure forçosament amb la normativa específica de cada sector professional, però serveix de punt de referència comú al qual s'han d'ajustar les normes pròpies de cada sector.

Reglament per a l'exercici de la clínica de petits animals a la província de Barcelona. És un document aprovat a l'Assemblea General Extraordinària de col·legiats celebrada el dia 22 de Juny de 1999 i revisat a l'Assemblea General Extraordinària celebrada el dia 7 de març del 2002. El seu objectiu és defensar els interessos dels veterinaris clínics, regular les formes d'exercici professional a la província de Barcelona i establir una classificació dels diferents centres de treball.

Codi deontològic de la professió veterinària. És un text aprovat per l'Assemblea General de Presidents del Consell General de Col·legis Veterinaris d'Espanya (CGCVE) el dia 16 de Desembre del 2006. En aquest codi es volen establir uns principis ètics d'exercici de la professió veterinària.

Codi per a l'exercici de la professió veterinària. Es tracta d'un text aprovat per la Junta Plenària, a la sessió celebrada el dia 15 de Desembre de 1989, i l'Assemblea General de Presidents de Col·legis el dia 9 de Juny del 1990. En aquest codi es recullen l'objecte i la manera d'exercir la professió veterinària, els deures generals i específics que aquests presenten i normativa referent als honoraris, a la farmàcia veterinària i a les sancions disciplinàries.

Estatuts Generals de l'Organització Col·legial Veterinària Espanyola. Aquests estatuts del Reial Decret 1840/2000, publicats al BOE núm. 289 (pàg. 42248), expliquen la

organització del Col·legi Oficial de Veterinaris a nivell de l'Estat Espanyol, així com les seves funcions, i l'exercici professional i les responsabilitats dels col·legiats.

Estatuts del Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona. Aquest text és l'adaptació dels Estatuts Generals de l'Organització Col·legial Veterinària Espanyola al Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona.

4. Col·legi Oficial de Veterinaris

D'acord amb l'article 2 de la naturalesa jurídica, el Col·legi és una corporació de dret públic de caràcter professional i amb personalitat jurídica pròpia i amb plena capacitat d'obrar per al compliment de les seves finalitats que es regeix per aquests Estatuts i per la resta de legislació vigent.

El Col·legi té com a finalitat essencial vetllar perquè l'actuació dels col·legiats respongui als interessos i a les necessitats de la societat en relació amb l'exercici de la professió veterinària, i especialment garantir el compliment de la bona pràctica i de les obligacions deontològiques de la professió. També té com a finalitat l'ordenació, la representació i la defensa de la professió i dels interessos professionals de les persones col·legiades.

a. Definicions

- Col·legiats:

- Col·legiats en exercici: estan en possessió del títol que habilita per a l'exercici de la veterinària i s'incorporen al Col·legi com a veterinaris per exercir professionalment la veterinària en qualsevol de les seves diverses modalitats.
- Col·legiats sense exercici: tot i que estan en possessió del títol de llicenciat en veterinària, s'incorporen al Col·legi sense la pretensió d'exercir la professió de veterinari, sinó de gaudir dels altres drets inherents a la condició de col·legiats. També són col·legiats sense exercici els veterinaris que, tot i que pertanyen al Col·legi, no exerceixen la professió perquè estan en estat d'invalidesa o d'incapacitat permanent per a l'exercici de la professió i els veterinaris jubilats que han exercit la professió i tenen la condició de pensionistes.
- Col·legiats honorífics: la Junta de Govern podrà nomenar les distincions dels membres honorífics següents:
 - *Col·legiats d'honor*: són els veterinaris col·legiats en exercici o sense exercici que tenen 65 anys i un mínim de 20 anys de col·legiació al Col·legi.
 - *Col·legiats de mèrit*: són els veterinaris que són col·legiats d'honor i que fa més de 50 anys que estan col·legiats en aquest Col·legi.
 - *Membres d'honor*: són els col·legiats persones físiques o jurídiques, institucions i corporacions veterinàries o no, nacionals o estrangeres que han realitzat una labor rellevant i meritòria en relació amb la

professió veterinària i que pels seus mèrits rellevants se n'han fet mereixedors. Aquesta categoria és purament honorífica. Podran ésser proposats per a una recompensa a l'autoritat competent.

- *Presidents d'honor*: són els veterinaris que han estat presidents del Col·legi i que per la seva dedicació o pels mèrits aconseguits per la professió se n'han fet mereixedors. Aquesta categoria és purament honorífica.
- A més d'aquestes distincions, la Junta de Govern podrà atorgar la *medalla de plata i la medalla d'or col·legial* a les persones que se'n facin mereixedores.
- Societats professionals: són les que tenen per objecte l'exercici de la veterinària, bé exclusivament, bé juntament amb l'exercici d'una altra professió que no sigui legalment incompatible.
- Exercici professional: es considera exercici professional qualsevol activitat o treball que es realitzi a l'empara del títol de veterinari, llicenciat o doctor en veterinària o de títol de grau que el substitueixi. L'exercici professional es classifica, segons les modalitats en què es desenvolupa, en:
 - L'exercici professional oficial al servei de l'Administració pública.
 - L'exercici professional al servei d'empreses, entitats, explotacions, indústries o negocis relacionats amb la veterinària, sempre que es realitzin funcions de veterinari.
 - L'exercici professional lliure correspondrà a qualsevol activitat professional que es realitzi a l'empara del títol de veterinària i que no es trobi inclosa als apartats anteriors.

b. Funcions

D'acord amb l'article 5, les funcions del COV són:

- Garantir que l'exercici professional s'adeqüi a la normativa, a la deontologia i a les bones pràctiques, i que es respectin els drets i els interessos de les persones destinatàries de l'actuació professional.
- Vetllar pels drets i pel compliment dels deures i les obligacions dels col·legiats i perquè no es produeixin actes d'intrusisme, de competència deslleial o altres actuacions irregulars en relació amb la professió veterinària, adoptant, si escau, les mesures i les accions que estableix l'ordenament jurídic.
- Exercir la potestat disciplinària sobre els col·legiats en els termes establerts legalment.

- Visar els projectes i els treballs dels col·legiats en els termes i amb els efectes que estableix la normativa corresponent.
- Participar en el procediment d'obtenció de l'acreditació d'aptitud per a l'exercici de la professió veterinària, en el cas que la llei estableixi aquest requisit.
- Participar en l'elaboració dels plans d'estudis o de formació continuada.
- Col·laborar amb l'Administració pública mitjançant la participació en òrgans administratius quan així es prevegi legalment i emetre els informes que els siguin requerits per òrgans o autoritats administratives i judicials o per entitats privades.
- Informar sobre els projectes de disposicions generals que afectin l'exercici de la professió veterinària o la institució col·legial.
- Fomentar l'ús de la llengua catalana entre els col·legiats i en els àmbits institucionals i socials en els quals s'exerceix la professió.
- Informar en els processos judicials i administratius en els quals es discuteixin qüestions relatives a honoraris professionals.
- Aprovar els pressupostos del Col·legi i regular i fixar les aportacions dels col·legiats.
- Informar sobre les normes que elabori el Govern de la Generalitat o qualsevol altra administració pública que afectin, directament o indirectament, les condicions d'exercici de la veterinària, així com les seves funcions, els títols acadèmics i professionals, el règim d'incompatibilitats, la regulació de les societats professionals o qualsevol altre de naturalesa anàloga.
- Procurar enaltir el prestigi de la professió. A tal efecte, procurarà dels particulars, de les corporacions i de les entitats el màxim respecte i consideració pels col·legiats i per les col·legiades que es relacionin o depenguin d'ells.
- Representar i defensar els interessos professionals, tant davant l'Administració com en el camp privat.
- Facilitar informació en matèria d'honoraris professionals, respectant sempre el règim de lliure competència.
- Exercir altres funcions públiques pròpies de l'Administració de la Generalitat i de les administracions locals de Catalunya per via de delegació.

c. Estatuts

Per saber en què constitueixen les negligències és necessari el coneixement dels drets, deures i obligacions que tenen els veterinaris. Per això es citen a continuació:

- Drets del col·legiats

- Són drets dels col·legiats en exercici:
 - Exercir la professió a tot el territori estatal, sens perjudici dels requisits que el Consell de Col·legis de Veterinaris de Catalunya o el Consejo General de Colegios de Veterinarios de España pugui establir en matèria de comunicacions d'actuacions fora de la demarcació territorial de Barcelona.
 - Tots els que es desprenen de les finalitats col·legials esmentades als articles anteriors.
 - Participar en la gestió corporativa assistint a les assemblees amb veu i vot, sempre que no estiguin inhabilitats o suspesos en llurs drets.
 - Ser elector i elegible per a càrrecs directius d'acord amb les limitacions que s'especifiquen en cada cas.
 - Ser assessorats o representats pel Col·legi mitjançant la seva assessoria jurídica en tots els casos de litigi per a l'exercici de la professió, previ acord de la Junta de Govern.
 - Gaudir de tots els beneficis que estableixen el Col·legi i el Consejo General de Colegios de Veterinarios de España, referents a recompenses, cursets, beques i altres serveis que el Col·legi pugui establir.
 - Fer propostes per escrit, raonades, a la Junta de Govern del Col·legi, de totes les matèries que puguin ser beneficioses per a la professió o elevar queixes fonamentades en fets que podrien resultar en perjudici seu, del Col·legi o de la professió en general.
 - Sol·licitar a la Junta de Govern del Col·legi la celebració d'assemblees generals extraordinàries, sempre que ho demanin per escrit com a mínim un nombre de persones col·legiades exercents superior al 5% del total o un nombre de delegats o representants superior al 20% del total.
- L'exercici dels drets esmentats pressuposa estar al corrent del pagament de totes les quotes i càrregues legalment exigides a cada col·legiat.

- Deures dels col·legiats
 - Exercir la professió d'acord amb la més pura ètica i dins l'esperit que dimana dels presents Estatuts generals i del codi deontològic per a l'exercici de la professió.
 - Són deures de les persones col·legiades, encara que la professió s'exerceixi a través d'una societat professional:
 - Complir tot el que disposen els presents Estatuts, els reglaments interns aprovats legalment i tots els acords de l'Assemblea General i de la Junta de Govern que siguin vigents.
 - Estar al corrent de pagament de les quotes col·legials i de totes les contribucions i quotes extraordinàries que s'assenyalin per al sosteniment del Col·legi.
 - Exercir els càrrecs per als quals hagin estat nomenats en les Juntes de Govern o en qualsevol altra comissió establerta.
 - Exercir la professió amb la més pura ètica professional i d'acord amb l'esperit i la lletra dels presents Estatuts. Els col·legiats estan obligats envers els seus clients a complir amb la màxima diligència i zel la seva professió. En el desenvolupament d'aquesta funció, s'ajustarà a les exigències sanitàries, tècniques, deontològiques i morals adequades a cada acte veterinari, realitzant diligentment totes les seves activitats professionals, i a seguir una formació continuada.
 - Tractar tant la Junta Directiva com la resta dels col·legiats amb la màxima lleialtat i correcció en tots els actes.
 - Denunciar per escrit al Col·legi tot acte d'intrusisme que arribi a coneixement del col·legiat.
 - Comunicar el seu domicili professional i els eventuais canvis al Col·legi, la denominació i el domicili social de les societats professionals a través de les quals exerceixin, com a socis o no, la professió, així com tots els altres extrems que es preveuen legalment en cas que l'exercici es realitzi com a soci professional.
 - Complir amb les normes de publicitat que estableix en cada moment la legislació general sobre publicitat, competència deslleial i defensa de la competència, i les específiques que estableix la normativa i la deontologia professional.
 - Sotmetre a visat del Col·legi els informes, els projectes, els dictàmens i qualsevol altre document que ho requereixi en els termes que preveuen els presents Estatuts.

- Disposar d'una assegurança de responsabilitat professional que cobreixi de forma adequada els riscos que assumeixen en l'exercici de la professió.
 - Facilitar al Col·legi les dades que se'ls demanin per a finalitats estadístiques, de previsió o científiques, per formalitzar l'arxiu professional.
 - Qualsevol altre deure que es desprengui de les prescripcions dels presents Estatuts.
- Prohibicions dels col·legiats
- Es prohibeix en general als col·legiats, encara que la professió s'exerceixi a través d'una societat professional, realitzar pràctiques professionals contràries al que disposa la legislació vigent o les normes ètiques, deontològiques i jurídiques de la professió veterinària.
 - Es prohibeix específicament als col·legiats:
 - Oferir l'eficàcia garantida de procediments curatius o de mitjans personals que no hagin rebut la confirmació d'entitats científiques o professionals de reconegut prestigi.
 - Emprar tractaments o medis no controlats científicament i dissimular o fingir l'aplicació d'elements diagnòstics i terapèutics.
 - Efectuar manifestacions o divulgar notícies en qualsevol forma que donin a entendre coneixements o tècniques, resultats o qualitats especials de les quals es dedueixi o pugui deduir-se, directament o indirectament, comparacions amb l'activitat professional d'altres col·legiats, en la mesura que aquestes actuacions vulnerin el que disposa la Llei 34/1988, general de la publicitat.
 - Tolerar o encobrir en qualsevol forma a qui, sense títol suficient o no homologat sense estar col·legiat, tracti d'exercir o exerceixi la professió veterinària.
 - Exercir la professió en un consultori veterinari o en qualsevol altre centre del qual, sigui o no titular, tingui coneixement de pràctiques il·legals per part d'altres persones, encara que es realitzin sense la seva presència i en hores diferents a les del seu exercici professional.
 - Permetre l'ús de la clínica o del consultori veterinari a persones que, encara que disposin de títol suficient per exercir la veterinària, no estiguin col·legiades.
 - Prestar el seu nom perquè figuri com a director facultatiu o assessor d'una clínica veterinària que no dirigeixi i atengui o assessori

personalment i directament, que no s'ajusti a les lleis vigents i als presents Estatuts o en què es vulnerin les normes deontològiques.

- Acceptar remuneracions o beneficis de laboratoris de medicaments o fabricants d'eines de cura, o qualsevol instrument, mecanisme o material relacionat amb la veterinària, en concepte de comissió, com a propagandista, com a proveïdor de clients o per altres motius que no siguin de treballs d'assessorament científic específicament encarregats, de conformitat amb les normes vigents.
 - Exercir la veterinària quan s'evidenciïn manifestament alteracions orgàniques, psíquiques o hàbits tòxics que l'incapacitin per aquest exercici, mitjançant la confirmació de reconeixement mèdic.
 - L'anunci o difusió dels seus serveis, directament o a través de mitjans publicitaris, violant el que disposa la legalitat vigent o el que acordin les corporacions públiques veterinàries en matèria de publicitat.
 - Efectuar manifestacions públiques, o a través de la premsa, ràdio o televisió, de les quals es pugui derivar un perill potencial per a la salut de la població o un desprestigi o perjudici per al Col·legi, llurs col·legiats o membres de la Junta de Govern.
 - Utilitzar la condició d'especialista en alguna branca de la professió sense tenir la titulació acreditativa pertinent.
 - En general, realitzar pràctiques professionals contràries al que disposen les normes legals o deontològiques, que regeixen l'exercici professional de la veterinària.
- Aquestes prohibicions també s'han d'aplicar a les societats professionals quan la professió s'exerceixi a través d'elles, en tot allò que els sigui aplicable.

5. Responsabilitats a la pràctica veterinària

La responsabilitat és la capacitat que té tot subjecte actiu de dret de conèixer i d'acceptar les conseqüències d'un acte propi, conscient i lliure, per garantir l'acompliment d'una tasca, deure, etc. Quan ens referim a responsabilitat professional, podem parlar de responsabilitat administrativa, jurídica (inclou la civil i la penal) i disciplinària.

a. Responsabilitat administrativa

La responsabilitat administrativa és aquella derivada de la vulneració de la normativa corresponent a l'Administració en els àmbits de sanitat o benestar animal i pel derivat de la relació entre l'Administració i el personal veterinari, per la qual s'imposaran faltes de diferent gravetat (multa o inhabilitació).

b. Responsabilitat jurídica

La responsabilitat jurídica és aquella obligació que hom té de respondre dels danys o perjudicis conseqüents d'actes propis o d'altre que, en virtut de la seva intensitat, es distingeix en:

- Responsabilitat civil: obligació de respondre dels actes propis o d'altre i de les omissions negligents, degudes a la prestació de serveis veterinaris que provoquin danys o perjudicis sense caràcter delictiu, segons l'actual Codi Penal, en matèria d'atenció a la salut animal, control epizootic, control de zoonosi, supervisió i inspecció sanitària o intervenció en processos productius i empreses agropecuàries. Es concreta amb indemnitzacions de danys i perjudicis. Distingim:
 - Responsabilitat contractual o objectiva: responsabilitat civil del debitor que no pot o no vol complir la seva pròpia obligació i que resta compromès a complir-la en virtut d'un contracte. Deriva de la relació establida entre veterinari i propietari per l'arrendament de serveis que genera responsabilitat, sempre i quan el dany sigui produït dins l'àmbit del pacte excepte quan es doni una circumstància independent de l'activitat professional, encara que tingui lloc al centre veterinari.
 - Responsabilitat extracontractual: responsabilitat civil que neix de tot dany, culpós o no, amb independència de qualsevol contracte. És a dir, deriva de l'actuació d'urgència o gratuïta del veterinari, no de la relació entre les dues parts. A part de les negligències no punibles, hom és responsable d'actes d'altres persones de les qui es té càrrec, dels animals propis i dels

danys que puguin causar a tercers en cas de perdre's o de marxar, i dels mateixos objectes sense vida i dels danys que puguin donar-se per llur causa (estat de les infraestructures...).

- Responsabilitat penal: responsabilitat jurídica en virtut de la qual hom està afectat pels efectes legals derivats de la comissió, dolosa (intencionada) o culposa (per imprudència o negligència), d'un delictes durant l'exercici professional o falta del Codi Penal. Per tal que algú sigui criminalment responsable, cal investigar i demostrar l'existència d'una acció humana que fonamenti la imputabilitat (acte conscient i voluntari) i que el resultat corresponent estigui recollit per la llei penal, llavors se l'imposarà la pena o sanció (multa, inhabilitació per l'exercici professional o pena privativa de llibertat) a la qual s'adjuntarà l'obligació de reparar el dany causat (responsabilitat civil).

c. Responsabilitat disciplinària

La responsabilitat disciplinària és aquella derivada de l'incompliment de les normes col·legials, especialment de les normes deontològiques, amb independència de qualsevol altre responsabilitat (civil, penal o administrativa). La infracció comesa suposa una falta, més o menys greu segons la normativa infringida, que pot ser penada amb una sanció econòmica i/o disciplinària continguda en els Estatuts del Col·legi al que pertany la societat o socis professionals.

En resum, la relació professional entre el veterinari i el client es basa, en clínica de petits animals, en el tractament donat a aquells animals d'elevat valor individual, ja sigui sentimental, econòmic, genètic... Per això, el Col·legi Veterinari corresponent implanta un seguit de responsabilitats que han de complir els veterinaris, establides per la "Organización Colegial Veterinaria Española" (OCV).

d. Requisits exigits en cas de demanda

Per tal que prosperi una demanda és necessari complir un seguit de requisits. En cas de fer-ho per via judicial, aquests requisits (recollits en el Codi civil) s'han de presentar davant del Tribunal de Justícia i són:

- Producció d'un dany o perjudici i quantificació corresponent

El propietari ha de demostrar que els danys o perjudicis causats han estat realitzats durant l'actuació veterinària, ja que si no són provats no es podrà condemnar el fet, segons recull la "Sentencia de la Sala Primera del Tribunal Supremo de 23 de enero de 1986".

Una actuació negligent pot comportar dany material (mort d'un animal d'abast) i/o moral (degut a l'aspecte afectiu del propietari) a un altre, ja sigui causat al propietari o a l'animal.

Per la quantificació del dany, cal tenir-lo en compte des dels punts de vista patrimonial (mort de l'animal, desvalorització...) i moral (privació de la companyia i afecte de la mascota). Per tal d'estimar la indemnització, es necessita un informe clínic (ha d'especificar la gravetat del dany, l'extensió en el temps, les possibilitats de recuperació...) i quantificar o donar un valor a l'animal, que reflecteixi el valor real per al propietari i el que té o tindria al mercat. Encara que el dany moral no es pugui provar i quantificar directament, s'haurà de trobar una manera de valorar-lo i contemplar-lo davant el Tribunal de Justícia.

- Existència de l'acció o omissió negligent derivada de l'actuació professional

La responsabilitat del veterinar, provinent de l'acció o omissió negligent, és una obligació de medis, no de resultats. Això explica com el professional veterinar té l'obligació de procurar fer tot el que calgui i aplicant tots els medis, no el deure de curar com si qualsevol tractament estigués al seu abast.

El veterinar estableix amb el propietari un arrendament de serveis o d'obra, sent el primer el més freqüent. L'arrendament de serveis consisteix en el compromís de posar en pràctica tots els coneixements (suposadament obtinguts amb la possessió del títol acadèmic) per aconseguir la curació de l'animal, sense que això impliqui un bon resultat. D'aquesta manera i comptant amb la confiança del client, el professional té llibertat per seguir el procediment que consideri més adequat. En aquest cas, per tal de reclamar responsabilitat, caldrà demostrar acte negligent.

Excepcionalment, hi ha un compromís d'aconseguir un resultat prèviament pactat amb el propietari (arrendament d'obra o *locatis operis*), que implica responsabilitat si hi ha incompliment de l'objectiu contractat. Normalment, aquests contractes es realitzen de manera voluntària, per part del client, quan

es vol obtenir un resultat estètic, comportamental... estant l'animal sa; fet que comporta una major exigència. Per això, és important informar al propietari dels riscos que comporta la intervenció i del fet que no es poden assegurar els resultats desitjats, assegurant així el compliment del contracte. En cas de demanda la responsabilitat serà més o menys evident i directa.

L'acció professional veterinària demandada s'avaluarà mitjançant un seguit de criteris jurídics i judicials per determinar si va ser negligent o no. Aspectes a considerar:

- *Deures i obligacions* del veterinari inclosos als "Estatuts i Codi deontològic col·legials veterinaris". Les pautes de comportament que s'han de dur a terme a la pràctica veterinària són molt importants, ja que un dels primers criteris que es valorarà serà el tracte rebut pel pacient i pel client, a més del procediment dut a terme.
- *Anàlisi de conducta* del veterinari segons la *lex artis* (regles d'actuació admeses per la professió) i la *lex artis ad hoc* (tenir presents les condicions de cada cas, la influència de factors exògens i endògens, que poden ser deguts al propietari o al centre, etc.). Al ser conceptes variants, cal reciclar els coneixements científics per poder escollir, en cada cas concret, les tècniques més adequades.
- *Nivell de diligència exigít.* A la pràctica veterinària, el nivell de diligència és mig, perquè el professional pot aplicar tècniques alternatives, sempre que estiguin validades, i no és responsable dels riscos atípics que pugui comportar el procediment dut a terme.

- Nexe de causalitat entre el dany i/o perjudici i la negligència comesa

En el primer requisit ja es té en compte que la imprudència citada a la denúncia pel propietari ha de ser demostrada sense cap dubte. Això exigeix l'elaboració d'acreditacions, aportació de proves, peritatges i declaracions d'altres professionals, que siguin capaços de desvirtuar l'actuació del veterinari denunciat.

Caldrà demostrar que el dany real és conseqüència directa de la negligència i que el veterinari no va proporcionar al pacient l'atenció requerida per tal de condemnar el fet. D'aquesta manera, un resultat desfavorable que produeixi algun dany i/o perjudici no significa, *a priori*, que el veterinari hagi actuat de forma negligent, perquè pot ser degut a l'evolució de malaltia o diferents causes no relacionades amb el veterinari.

6. Negligències

a. Principals definicions

Les principals definicions que s'han de tenir en compte quan parlem de negligència són:

- Praxi: És el procés per el qual una teoria es converteix en part de l'experiència viscuda.
- Mala praxi: És un terme que s'utilitza per referir-se a la responsabilitat professional pels actes realitzats amb negligència. La forma més coneguda de mala praxis és la negligència mèdica (o mala praxis mèdica), però també es pot aplicar a altres àmbits professionals.
- Negligència: Es defineix com actitud o comportament de la persona que manca de la deguda cura o diligència.
- Culpa: és un terme jurídic que, igual que la negligència, suposa la omissió voluntària de diligència en calcular les conseqüències possibles i previsibles del propi fet.
- Imprudència professional: Negligència o manca de precaucions que porta a actes que poden ser considerats delictes si hi hagués malícia en l'actor.
- Denúncia: Document en el qual es dona notícia a l'autoritat competent de la comissió d'un delictes o d'una falta.
- Demanda: Escrit presentat davant el jutge per iniciar un plet, en el qual s'exerciten una acció o més d'una. En l'escrit ha de constar la persona que la formula (part actora), aquella contra la qual és presentada (part demandada), els fets en què la basa, els fonaments de dret que la justifiquen i la petició degudament concretada.

b. Vies de tramitació de les denúncies a veterinaris

Existeixen diferents vies per tal que els propietaris descontents puguin realitzar una denúncia. Les que considerem més importants són:

- Associació de consumidors: s'esposa el cas a un inspector i aquest s'encarrega de realitzar les investigacions i tràmits necessaris. Aquesta opció ve donada pel fet que els animals són "semovents" (similars als bens immobles des del punt de vista penal).

- Tribunal de Justícia: la denúncia es pot fer directament als jutjats o per altra via que la dugui a judici; on serà el pèrit el responsable d'analitzar la situació, estudiar el cas i prendre una decisió, que transmetrà al jutge mitjançant un informe.
- Col·legi Oficial de Veterinaris: el cas serà estudiat pel Comitè de Deontologia i prendrà una decisió. Els passos a seguir són:
 - Arribada de la denúncia a la Junta i transmissió a la Secretaria del Comitè de Deontologia, que consultarà al president per tal que l'accepti o no.
 - Si és rebutjada, serà arxivada amb un comunicat al denunciant (propietari) i al denunciat (veterinari).
 - Si és acceptada, es comunica al denunciant (propietari) i al denunciat (veterinari) i continua el procés.
 - Obertura de diligències informatives i nomenament d'un instructor.
 - Realització de diligències informatives completes i comunicat al denunciant (propietari) i denunciat (veterinari), efectuant una obertura d'expedient.
 - S'informa a la Junta per l'acceptació de l' obertura d'expedient i es nombren un instructor i un secretari, llavors els documents d'obertura de l'expedient arriben a la secretaria del Comitè.
 - Al mes es formulen els càrrecs i se li comunica al denunciat, que tindrà 10 dies per presentar proves, documents i fer al·legacions.
 - Obertura d'un període d'elaboració de proves, que durarà un mes, i s'efectua una proposta de resolució de l'expedient. Aquesta va directament a la Junta, on es podran sol·licitar informes al Comitè o obrir noves diligències.
 - Arribada a la resolució, que en 10 dies ha de ser comunicada al denunciant (propietari).

7. Peritatge veterinari

a. Conceptes importants

El pèrit és *aquella persona hàbil, sàvia, entesa, pràctica i competent en alguna cosa, ciència o art*, que actuen d'acord amb la legislació vigent. Els pèrits veterinaris tindran, per això, com a primer requisit, ser llicenciats en Medicina Veterinària, encara que també es recomana l'especialització en alguna matèria per tal d'aconseguir qualitat en el servei. Cal destacar, que el pèrit no pot tenir cap mena de relació amb cap de les parts litigants i haurà de tenir el temps i els medis indispensables per una correcta valoració dels fets i seguiment del cas.

La seva figura apareix com una necessitat davant l'increment de denúncies per negligència, per l'increment de propietaris i pel canvi de mentalitat d'aquests, ja que la mascota suposa per ells companyia i requereix un elevat poder adquisitiu.

Els diferents camps d'actuació tenen diferents classificacions, però sempre intentant contemplar aspectes similars, més o menys específics, en funció de les competències professionals dels pèrits veterinaris. Exemples de classificació d'àmbits d'acció segons:

- El *Council for the Registration of Forensic Partitioner*: Clínica veterinària, Higiene dels aliments, Patologia veterinària i Toxicologia veterinària.
- La *Revista electrónica de Veterinaria*: Contractes i assegurances, Clínica, Bromatologia, Zootècnia, Benestar i Protecció animal i Mediambiental.

En quant a la classificació dels pèrits, es divideixen segons la seva actuació en:

- Pèrits de part: sol·licitat per les parts en conflicte. El més habitual és que exposin la seva opinió per escrit mitjançant un certificat oficial clar, senzill i breu.
- Pèrit d'ofici: anomenat pel Jutge per explicar les dades controvertides. En aquest cas l'informe pot ser verbal o escrit, sempre basat en conclusions precises i concretes, obtingudes de l'exposició i discussió del cas.
- Arbitratge: quan no s'està d'acord amb el resultat o el pèrit té dubtes que li impedeixen arribar a cap conclusió definitiva, les parts poden arribar a un acord en el qual s'autoritza a un nou intercessor perquè repeteixi les proves i, si ho creu convenient, en realitzi de noves. Si no es poden efectuar les proves imprescindibles, la seva feina consistirà en debatre el cas amb el pèrit anteriorment encarregant per poder extreure les seves conclusions.

b. Procediment

L'actuació del pèrit veterinari consta dels següents passos:

- Informació teòrica prèvia: el veterinari necessita la història clínica i realitzar un bon examen físic de l'animal abans de poder actuar. La història clínica ha d'incloure:
 - Encapçalament: data, número de referència i dades del propietari (nom, domicili i telèfon).
 - Ressenya: espècie, raça, sexe, edat, pes, particularitats (tatuatges, taques...) i número de xip.
 - Anamnesi: valoració de l'estat de l'animal segons el propietari (perquè ha vingut a la consulta), que haurem de complementar amb preguntes.
 - Exploració física de l'animal: descripció dels resultats obtinguts mitjançant els diferents mètodes utilitzats (inspecció, palpació, percussió, auscultació i combinacions d'ells) i de les proves complementàries que el professional cregui indispensables. Pretén establir el grau de salut o afectació de l'animal. Si és convenient, el veterinari podrà subjectar l'animal, sempre i quan mantingui l'objectivitat del cas i tingui present el valor de l'animal pel propietari.
- Visita a la clínica: consisteix en realitzar una entrevista al veterinari acusat sobre el procediment teòric dut a terme i en comprovar els requisits legals per l'obertura del centre. S'informarà de les dades que tenia el veterinari abans d'actuar, del tracte amb el client i l'animal, dels passos seguits i la tècnica i material utilitzats, del tractament aplicat i de l'evolució de l'animal. És interessant conèixer els costos en cas de denúncia per preu excessiu, per concloure si el veterinari exagera el valor de la seva feina.
- Visita al/a la propietari/-ària: resideix en l'elaboració d'una entrevista per tal d'investigar les bases de la denúncia. Coneixerà l'opinió del propietari referent al tracte, el procediment (és aconsellable guiar-lo amb un formulari) i la informació donada. En cas de cirurgia, és important saber si aquesta es va dur a terme per voluntat del propietari o per convenciment per part del veterinari i recordar que existirà un buit informatiu del procediment quirúrgic i d'hospitalització, que pot dificultar la valoració. Finalment, l'evolució de l'animal un cop a casa del propietari és un altre punt essencial per estimar l'adequada pauta de tractament i cures, si són necessàries.

- Examen de l'animal: permet al pèrit obtenir la seva pròpia opinió objectiva, dependrà de la intervenció i/o tractament, de les complicacions (dels que el pèrit haurà d'estar informat) i de si l'animal està viu (exploració general) o mort (necròpsia).

c. Informe pericial

L'informe pericial és el document on es reflecteix la feina portada a terme pel pèrit veterinari i ha de constar de les següents parts:

- Dades del signant de l'informe: inclou la identificació del/s pèrit/s (nom, titulació, cèdula professional, identificació oficial), en el qual també es concretarà si té especialització en alguna matèria.
- Antecedents: tota la documentació obtinguda dels fets que rep el pèrit.
- Informe medicolegal: descripció tècnica dels fets que s'han certificat, procurant no decantar-se ni aportar opinions i remarcant els fets més importants. La certificació, per prestigi personal i professional, serà clara, senzilla i breu, sense ús d'abreviatures ni paraules de doble interpretació.
- Conclusions: s'exposaran totes les valoracions obtingudes, positives i negatives, ben raonades. Quan no es pot arribar a una conclusió definitiva, ha d'expressar els seus dubtes raonats, per evitar cometre una injustícia i mostrar vertadera imparcialitat.
- Fórmula de clausura.
- Lloc, data i signatura.

8. Resolucions

És recomanable intentar solucionar els problemes personalment entre clients i veterinaris sense que s'hagin de remetre els casos a tercers. Per això s'ha elaborat una aproximació sistemàtica a les queixes i reclamacions formulades pels clients per tal que el veterinari pugui entendre el problema i reformular-lo d'una manera positiva. Aquesta aproximació consta dels següents punts:

- Escoltar sense interrupcions a la persona que formula la queixa.
- Mostrar-se empàtic, interessat i disposat a col·laborar.
- Preguntar qui, què, on, quan, per què i com.
- Prendre nota sobre la queixa.
- Escoltar la totalitat de la queixa.
- Valorar les possibles solucions amb el client i fer-lo formar part del procés: explicar què farà per solucionar-ho, preguntar-li què vol ell, suggerir alternatives...
- Resoldre el problema immediatament si és possible o comprometre's a fer-ho en un temps concret.
- Agrair el fet que li exposi la queixa.
- Demanar-li suggeriments.
- Fer un seguiment de la resolució del problema.

En cas que no s'arribi a acord i, després de valorar el cas, es considera que el veterinari és culpable, es seguirà el següent règim de faltes i sancions.

a. Faltes

Les faltes disciplinàries seran classificades com a molt greus, greus i lleus.

- Es consideren faltes molt greus:

- Les faltes previstes a l'article 17 de la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals, i en concret:
 - L'exercici d'una professió sense tenir el títol professional habilitant.

- L'incompliment dels deures professionals quan d'això en resulti un perjudici greu per a les persones destinatàries del servei del professional o la professional o per a terceres persones.
 - La vulneració del secret professional quan se'n derivi un perjudici molt greu.
 - L'exercici de la professió que vulneri una resolució administrativa o judicial ferma d'inhabilitació professional, de declaració d'incompatibilitat administrativa o professional o de conflicte d'interessos, o una disposició legal en què s'estableixi la prohibició d'exercir.
 - La comissió de delictes amb dol, en qualsevol grau de participació, que es produeixin en l'exercici de la professió.
 - L'exercici d'una professió col·legiada per qui no compleix l'obligació de col·legiació.
 - La contractació per empreses i entitats de treballadors no col·legiats en el cas que l'objecte de llur contracte de treball compregui, total o parcialment, la realització de tasques pròpies de la professió.
 - L'incompliment d'acords o decisions adoptats pels òrgans de govern mitjançant els quals s'imposen sancions greus.
 - La realització d'actes que, amb vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques, impedeixin o alterin el funcionament normal del Col·legi o dels seus òrgans.
 - La reincidència de faltes greus. Es considera reincidència la comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa si així s'ha declarat per resolució ferma.
- Es consideren faltes greus:
- Les faltes previstes a l'article 18 de la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals, i en concret:
 - La vulneració de les normes essencials de l'exercici i la deontologia professionals.
 - L'incompliment dels deures professionals quan d'això en resulti un perjudici per a les persones destinatàries del servei del professional.

- L'incompliment de l'obligació que tenen les persones col·legiades de comunicar els supòsits d'intrusisme professional dels quals siguin coneixedores.
- L'incompliment del deure d'assegurança.
- L'incompliment del deure de prestació obligatòria establert per aquesta Llei o per les normes que així ho disposin, llevat de l'acreditació de causa justificada que faci impossible la prestació del servei, després d'haver estat requerida degudament.
- Els actes que tinguin la consideració de competència deslleial d'acord amb el que estableixin les lleis.
- Les actuacions professionals que vulnerin els principis constitucionals i internacionals d'igualtat i de no discriminació.
- L'incompliment d'acords o decisions adoptats pels òrgans de govern mitjançant els quals s'imposen sancions lleus.
- L'ofensa o desconsideració envers altres professionals col·legiats o envers les persones membres dels òrgans de govern del Col·legi o el Consell de Col·legis de Veterinaris de Catalunya.
- L'incompliment dels deures establerts a l'article 13 d'aquests Estatuts.
- La realització d'actes que, sense vulneració de drets fonamentals i llibertats públiques, impedeixin o alterin el funcionament normal del Col·legi o dels seus òrgans.
- La reincidència de faltes lleus. Es considera reincidència la comissió, en el termini d'un any, de més d'una infracció de la mateixa naturalesa si així s'ha declarat per resolució ferma.
- Es consideren faltes lleus: la vulneració de qualsevol norma que reguli l'activitat professional, sempre que no sigui una infracció greu o molt greu.

b. Sancions

Les faltes poden ésser objecte de les sancions següents:

- Inhabilitació professional durant un temps no superior a cinc anys per les faltes molt greus.

- Inhabilitació professional durant un temps no superior a un any per les faltes greus.
- Amonestació per les faltes lleus.
 - Tanmateix podran imposar-se les sancions econòmiques, corresponents a cada tipus de falta, previstes a l'article 21 de la Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de les professions titulades i dels col·legis professionals:
 - Multa d'entre 5.001,00 euros i 50.000,00 euros per les infraccions molt greus.
 - Multa d'entre 1.001,00 euros i 5.000,00 euros per les infraccions greus.
 - Multa de fins a 1.000,00 euros per les infraccions lleus.
 - Si la persona que ha comès una infracció n'ha obtingut un guany econòmic, es pot afegir a la sanció que estableix aquest article una quantia addicional fins a l'import del profit que n'hagi obtingut el professional.
 - Com a sanció complementària també es pot imposar l'obligació de fer activitats de formació professional o deontològica si la infracció s'ha produït a causa de l'incompliment de deures que afectin l'exercici o la deontologia professionals.
 - Les infraccions molt greus poden ésser objecte d'expulsió del Col·legi.

c. Canvi de veterinari per part del client

- Dret del client a canviar de veterinari: el client té dret a canviar de veterinari en qualsevol moment. L'exercici d'aquest dret no es podrà sotmetre a cap condició.
- Obligacions del nou veterinari. El nou veterinari haurà de complir les següents obligacions:
 - Comunicar a l'antic veterinari si així ho creu necessari, la decisió del client de canviar de veterinari.
 - Informar al client del dret de l'antic veterinari de cobrar els honoraris, sens perjudici d'una eventual discrepància sobre aquests.

- Obligació de l'antic veterinari: un cop rebuda la comunicació del nou veterinari, l'antic haurà de lliurar-li copia de tota la documentació clínica relativa al animal. L'antic veterinari no podrà retenir o negar-se a lliurar en cap cas còpia de l'esmentada documentació del client. Les proves diagnòstiques són propietat del client previ pagament de les mateixes.
- Efectes del canvi de veterinari:
 - El canvi de veterinari es produirà des del moment en què el client manifesti al nou veterinari la seva decisió al respecte.
 - Des d'aquest moment el nou veterinari restarà legitimat per a dur a terme l'encàrrec que se li fa, i s'alliberarà l'antic de tota responsabilitat derivada de actuacions posteriors.
 - En cas de discrepància entre l'antic veterinari i el client pel que respecta als honoraris professionals, els afectats podran sotmetre aquestes discrepàncies a informe del Col·legi de Veterinaris corresponent, que les resoldrà en un procediment que garanteixi la intervenció de tots els interessats. Un cop el Col·legi hagi emès el seu informe, sens perjudici que les parts exercitin les accions legals que els poguessin correspondre, el nou veterinari no podrà percebre els seus honoraris mentre l'antic no hagi percebut els fixats pel Col·legi de Veterinaris o en els ulteriors procediments judicials.

9. Discussió de casos reals

La professió veterinària es basa sobretot en l'experiència, per això és important tenir constància de casos reals que puguin servir d'exemple per a tenir una idea millor del què són les negligències veterinàries i les faltes a què s'exposen en aquesta professió. Alguns dels casos que s'exposen a continuació són negligències per mala praxis, però altres són exemples de mesures que poden adoptar els veterinaris per tal d'evitar ser denunciats i sancionats injustament.

a. Alta voluntària

L'alta voluntària és la que el veterinari atorga al pacient en cas que el propietari així ho desitgi, encara que el veterinari consideri i recomani que el pacient s'hauria de quedar ingressat.

Exposarem un cas d'un pacient ingressat a un hospital, del qual el propietari va demanar l'alta perquè en una de les visites volia que passés la nit a casa seva. El veterinari en qüestió li va fer signar l'alta voluntària perquè considerava que el pacient s'havia de quedar ingressat per la gravetat del procés patològic que patia l'animal. Al dia següent el propietari es va presentar a la consulta amenaçant de posar una denúncia perquè l'animal havia mort després d'haver-lo donat d'alta. El procediment no va evolucionar ja que el veterinari havia pres la precaució de fer-li firmar l'alta voluntària al propietari i deixar de tenir cap mena de responsabilitat sobre el pacient.

b. Mal procediment quirúrgic

El fet de dur a terme un mal procediment quirúrgic és considerat una negligència per mala praxi veterinària.

S'expone el cas d'una gossa que arriba a la clínica i presenta un part distòcic. L'animal és operat d'urgència i es realitza una cesària per extreure els cadells. Es dona d'alta la femella el mateix dia però l'endemà la gossa entra en shock i mor. La necròpsia posa de manifest la presència d'un cadell a la matriu. La propietària de l'animal decideix denunciar al veterinari per negligència i es conclou que aquest no ha actuat correctament i que ha comès una negligència clínica que ha desencadenat lesions molt greus que han provocat la mort de l'animal. Les responsabilitats derivades del veterinari en aquesta actuació són la civil i la disciplinària i, per tot això se'l sanciona econòmicament i amb la prohibició d'exercir determinades funcions.

Hi ha altres casos de negligència per mala praxi, entre ells destaquen els derivats de cirurgies en què el cirurgià es deixa material quirúrgic dins l'animal que pot acabar provocant lesions greus tals com peritonitis i que, en molts casos, suposen la reintervenció quirúrgica de l'animal.

Hi ha situacions de les explicades anteriorment que no són denunciades i que s'haurien de denunciar, no només per part del propietari, sinó per part dels veterinaris companys, ja que en tenen l'obligació si es dóna el cas.

c. Eutanàsia

L'eutanàsia és un tema controvertit en què el veterinari és l'últim executor i el responsable final de la mort de l'animal. Per tant, cal que el propietari hi estigui d'acord i empleni els consentiments degudament firmats. En cas contrari, aquest últim pot exigir la culpabilitat del veterinari i posar-li una denúncia per negligència, ja que no ha estat autoritzat a fer l'eutanàsia per part del responsable legal de l'animal.

Un aspecte important de l'eutanàsia és el motiu d'aquesta, ja que en molts casos els propietaris utilitzen arguments tals com agressivitat, malaltia, edat, estat crític o situació personal per convèncer al veterinari perquè la dugui a terme. És responsabilitat del veterinari determinar la veracitat de la situació per tal de prendre la decisió encertada en cada cas i no haver d'eutanasiar un animal sense motiu real.

Pel que fa a l'eutanàsia per agressivitat, és difícil comprovar-ne la veracitat de la petició i hi ha molts casos en què els propietaris utilitzen arguments com aquest per tal de desfer-se de l'animal. L'obligació del veterinari és intentar demostrar l'agressivitat de l'animal i poder actuar en conseqüència.

En cas de petició d'eutanàsia per agressivitat, el veterinari pot fer la petició d'un informe per escrit en què un etòleg especialista mostri l'agressivitat de l'animal. D'aquesta manera s'obliga al propietari a fer la consulta a un departament d'etologia i l'animal és valorat per un especialista.

En cas que l'animal sigui catalogat com a agressiu el veterinari ha d'eutanasiar l'animal si així ho demana el propietari.

En cas que el veterinari es negui a realitzar una eutanàsia ha de donar l'alternativa al propietari de poder-se dirigir a un altre centre. Si l'animal en qüestió és agressiu i no és eutanasiat, el veterinari pot ser denunciat en cas que l'animal torni a mostrar la conducta agressiva envers persones o animals.

d. Atenció primària

El veterinari té la potestat de decidir si no vol/pot atendre un pacient però ha de donar una alternativa perquè el client pugui ser atès en un altre centre o per un altre professional.

En aquest apartat s'exposen un parell de casos per tal d'il·lustrar aquest fet.

El primer cas és el d'un gos que arriba a un hospital veterinari i presenta una hemorràgia externa greu però el propietari no pagarà les atencions del seu animal. Es tracta d'una urgència veterinària i el professional que l'atén li proporciona la mínima atenció primària. A partir d'aquí li exposa al propietari que necessita els diners per continuar el protocol però aquest es nega a pagar per la seva situació econòmica. El veterinari li proporciona una alternativa perquè pugui ser atès a un altre centre.

Aquesta és una resolució correcta per aquest cas i el veterinari ha actuat correctament.

El segon cas és el d'una clínica veterinària on s'està atenent un gat d'urgència i arriba un gos a la consulta. La veterinària no pot atendre els dos alhora i decideix seguir atenent al gat perquè està més greu i perquè la consulta del gos no és d'urgència. Tot i així parla amb el propietari del gos, li exposa la situació i li diu que si vol es pot esperar, que quan acabi amb el gat l'atendrà i sinó li dona la opció d'anar a un altre centre on el puguin atendre. El propietari del gos se sent mal atès i posa una denúncia a la veterinària, que queda exempta perquè ha actuat correctament.

10. Acte clínic defensiu: Com millorar la nostra clínica veterinària?

A la professió veterinària s'han de tenir en compte tres punts per prevenir la demanda per mala pràctica: evitar l'error clínic, la història clínica i el consentiment informat.

L'evitació de l'**Error Clínic** es basa en l'establiment d'una classificació dels errors que realitza amb més freqüència el professional veterinari en la seva actuació clínica. Un exemple n'és l'error de diagnòstic, que no és imputable si s'han pres totes les mesures per evitar-lo i no s'ha posat de manifest una ignorància en la matèria, no podent exigir del veterinari més del que es pot exigir al promig de veterinaris, excepte que es tracti d'un especialista. Els errors de diagnòstic es poden agrupar en:

- Omissió o incorrecta avaluació dels actes clínics necessaris per arribar a un diagnòstic correcte: antecedents de l'animal, antecedents dels progenitors (característiques de l'espècie, característiques de la raça), estudis complementaris.
- Practicar o indicar els exàmens pertinents però insuficientment.
- No interpretar adequadament els exàmens.
- Practicar o indicar les proves fora de temps.
- Diagnosticar correcta però tardanament.
- Diagnosticar incorrectament.
- No diagnosticar.

Pel que fa a la **Història Clínica**, és un instrument imprescindible per desenvolupar l'Acte Clínic. És un document que de naturalesa mèdico-legal en el què es deixa constància dels antecedents de l'animal i progenitors, troballes de la malaltia i dels diferents actes mèdics realitzats a l'animal. És un bon mitjà per comprovar la correcta atenció i demostrar la prudència, les atencions i la vigilància brindada a l'animal. També és una guia pels altres professionals intervinents i delimita responsabilitats en el cas d'intervenció de diversos veterinaris. La Història Clínica ha d'incloure:

- Condicions d'ingrés.
- Diagnòstic/s presumptiu/s i de definitiu.
- Diagnòstics descartats i el motiu.
- Interconsultes i exàmens complementaris, on consti data i firma.
- Criteris d'elecció del tractament, modificacions i fonament.

- Aparició i tractament dels efectes adversos.
- Evolució comentada.
- Dades negatives.
- Possibles desequilibris entre les necessitats i els recursos disponibles, i com interfereixen en l'evolució del pacient.
- Constància de la informació subministrada detallada i el Consentiment Informat, firmat.
- Evitar abreviatures.
- Informe d'alta: estat i diagnòstic a l'ingrés, evolució i estat i diagnòstic a l'alta; problemes no resolts; instruccions sobre la continuïtat del tractament.

El tercer punt és el **Consentiment Informat**, que és una manifestació voluntària, lliure i racional realitzada per un client, d'acceptació a un tractament que li ha estat indicat com el més aconsellable, després d'haver estat informat del mateix i després que se li hagin resolt tots els dubtes de manera adequada i suficient. El Consentiment Informat justifica moralment la intervenció professional, ha de ser per escrit i adaptada al client, tenint en compte el nivell cultural, personalitat i situació d'aquest.

Com a veterinaris ens hauríem de plantejar si a vegades es podrien evitar confrontacions amb només la millora del tracte amb el client, ja que segueix sent un ésser humà i com a tal, serà important la seva manera de percebre el nostre comportament envers ell i el seu animal.

Hi ha certs aspectes de la professió del veterinari que cal tenir en compte a l'hora de prestar un servei correcte i evitar possibles denúncies. Els dos aspectes que es consideren més importants i de fàcil aplicació són la falta d'informació i els consentiments degudament formulats i firmats.

La **Falta d'Informació** pot ser origen de denúncia per part del propietari i convé que el veterinari informi degudament al propietari de l'animal. Hi ha fixades unes condicions mínimes per satisfer l'exigència d'informació del propietari, que el veterinari ha d'exposar-li ja sigui per escrit o verbalment. Aquestes condicions mínimes són les següents:

- Explicar quin és el diagnòstic de la malaltia o lesió de l'animal.
- Pronòstic habitual que es sol donar en la afecció i el seu tractament (possibilitat de complicacions operatòries amb el percentatge estimat, possibles recaigudes o degeneracions evolutives, risc de mort de l'animal).

- Riscs que deriven del tractament
- Medis dels que es disposa per aplicar el tractament adequat que, en definitiva, és la obligació amb la que es troba el professional.

Aquesta falta d'informació pot suposar una demanda per responsabilitat però aplicant aquestes mesures es pot evitar i, en definitiva, donar una millor atenció al client.

L'altre aspecte del que es vol fer esment en aquest apartat és comptar amb les autoritzacions escrites del propietari de l'animal.

Un **Consentiment** degudament formulat és aquell en què consta que el propietari ha estat degudament informat del procediment que es durà a terme per a tractar l'animal, de les possibles complicacions i efectes secundaris del mateix (incloent la mort de l'animal en alguns casos). D'aquesta manera, amb la deguda signatura del propietari, el professional queda exempt de culpabilitat pel que fa a les advertències que ell mateix hagi dictat. Per altra banda, en cas que s'incorri la responsabilitat descrita, aquell que vulgui fer la reclamació haurà de demostrar que l'actuació del veterinari li ha ocasionat dany directe i real i, si el tribunal corresponent ho considera, condemnarà al veterinari únicament de forma civil.

Hi ha dos conceptes més que cal tenir en compte alhora d'informar al propietari i són la **Recepta** i el **Pressupost**.

La **Recepta** permet la dispensació de medicaments veterinaris i està imprescindiblement condicionada a l'entrega de la corresponent recepta.

El **Pressupost** ha de incloure, com a mínim, la determinació suficient de l'objectiu de la prestació i del cost previst o previsible, referent a l'activitat a realitzar o el mètode per a la seva determinació i cal presentar-lo al client.

D'altra banda, recordar que el veterinari és responsable del dret d'informació del propietari; per tant, el veterinari és responsable de la informació terapèutica, d'administració i seguiment dels medicaments.

Per últim, és important recordar que darrere una queixa o reclamació hi ha una demanda de millorar del servei. Es considera que entre el 55 i el 95% dels clients que posen una queixa, tornen a la clínica si la seva reclamació és atesa i es resol d'una forma atenta i immediata.

En conclusió, cal informar com és degut al client, obtenir els consentiments pertinents a l'activitat professional que s'hagi de dur a terme i, en cas de queixa, s'ha d'intentar resoldre amb el propietari personalment. Aquestes són algunes de les mesures que,

d'una manera senzilla d'entendre i d'aplicar, poden ajudar a millorar el funcionament de la nostra clínica i permetran oferir millor els nostres serveis.

11. Entrevistes

Per complementar la cerca de informació i la nostra pròpia opinió sobre el tema tractat en aquest treball, hem pensat que seria interessant realitzar una sèrie d'entrevistes a persones que treballin en l'àmbit de la veterinària clínica i legal i que puguin compartir la seva experiència personal amb nosaltres. Per tenir una opinió variada, hem entrevistat a una veterinària d'una clínica veterinària de Cerdanyola, a un altre d'un Hospital veterinari de Barcelona i a la secretaria del Departament Deontològic del Col·legi de Veterinaris de Barcelona. L'objectiu d'aquesta elecció és poder comparar l'experiència viscuda en referència a la presentació de denúncies/demandes de negligència veterinària en una clínica petita i en un hospital de referència, i poder comparar alhora aquestes experiències amb la situació que es dona realment al Col·legi de Veterinaris. A continuació presentem la redacció de les entrevistes realitzades:

a. Entrevista Tamara Guillen, del Col·legi Oficial de Veterinària de Barcelona (COVB)

→ Quina és la seva funció al COVB?

La meva funció al COVB és de caire general. Estic al departament deontològic, faig una mica la funció de secretaria i recolzament del departament jurídic, porto els temes d'expedients per baixes forçoses, els fitxers i l'adaptació a les noves lleis professionals entre altres coses.

→ Ha treballat en alguna clínica o hospital veterinari?

No, perquè jo no em dedico a la veterinària. El meu únic contacte laboral amb la veterinària és a través del col·legi.

→ Considera que hi ha mala praxi en l'exercici de la Veterinària?

No, per norma general no. La veterinària és una professió molt vocacional. Tots els que estudieu veterinària és perquè teniu molt d'amor pels animals i normalment les negligències que hi poden haver són involuntàries en un 99%. Encara que hi hagi un gran volum de denúncies, la major part s'arxiven perquè no hi ha mala praxis.

→ Creu que s'haurien de demandar/denunciar més casos?

Aquí et diria que crec que sí, però t'explicaré el per què. No penso que s'hagin de denunciar més casos perquè hi hagi mala praxis, sinó perquè

molts propietaris no denuncien i en canvi el que fan és difamar. Si es denuncia el cas, es fa un estudi i es dóna una resposta argumentada i motivada als propietaris de per què no hi ha negligència, amb lo qual aquell propietari no difamarà al veterinari implicat.

Quan truquen queixant-se, jo sovint animo a que, si no estan contents amb l'actuació del veterinari i pensen que hi pot haver hagut una negligència, posin una denuncia i que el Col·legi els doni una resposta. En el 99% de les vegades no es tracta d'una negligència, sinó d'una manca de comunicació entre el propietari i el veterinari, i les denúncies acostumen a aclarir el malentès. No s'obra un expedient en el primer moment de fer-se una denúncia, sinó que quan entra el cas s'obra una diligència informativa. Llavors l'instructor del cas del comitè deontològic s'informa del cas i del que ha passat i, després d'haver parlat amb les dues parts implicades, fer las averiguacions que considera oportunes i comentar-ho amb la resta de membres del Comitè, redacta un escrit explicatiu al propietari de per què el veterinari ha actuat de la manera que ho ha fet.

→ **En cas d'amenaça de demanda/denúncia per part d'un propietari, s'acostumen a arribar a acords?**

Nosaltres, sempre intentem arribar a un acord. A dret hi ha una dita que diu "sempre és millor un mal acord que un bon judici". Estalvia molts problemes. Quan truquen tant el propietari com el veterinari, jo sempre intento fomentar el diàleg, perquè com ja he comentat, en moltes ocasions es tracta senzillament d'un malentès.

També intentem sempre que funcioni la via del procés de l'assegurança de responsabilitat civil que tot veterinari col·legiat té, perquè no implica res per al veterinari i el propietari queda content.

El que diré ara és una teoria personal meva, i es que penso que a la ciutat de Barcelona, i a les grans ciutats en general, hi ha un problema: i és que la gent es sent molt sola. Aquestes persones tenen un animal de companya durant molts anys, i quan aquest es mor és molt difícil de que ho acceptin. En aquestes situacions, el veterinari sap el que ha fet i per què ho ha fet, però el propietari no ho entén o no ho accepta, perquè per una clínica passen molts gossos cada dia, però per el propietari aquell és el seu gos, i és únic. En aquestes situacions el diàleg es pot fer difícil, però en moltes ocasions s'aconsegueix.

→ **Quin és el procediment per posar una denúncia?**

Normalment, primer es truca per informar-se i orientar-se. El procediment és el següent: s'ha de fer un escrit en el que la persona explica detalladament el que ha passat. En aquest document s'ha de identificar en primera instància al centre veterinari. No reclamem a un veterinari concret des del primer moment, primer parlem amb el centre i el responsable ens explica el que ha passat i qui ha atès a l'animal. També han de constar les dades del denunciant per poder contactar posteriorment amb ell, una firma, la fotocòpia del seu DNI, una fotocòpia de la documentació de l'animal amb el corresponent número de microxip, i totes les proves que tingui que donin consistència a la denúncia. A partir d'aquí s'inicia el procediment.

→ **S'acostuma a demanar l'ajuda d'un pèrit?**

Quan s'obra un expedient disciplinari a través del Col·legi no és necessari la presència d'un pèrit perquè els instructors del comitè deontològic són veterinaris. Tot i així, si una de les parts ho vol, el pot contractar i es pot aportar el seu informe com a prova.

Una altra cosa és que el propietari consideri que la via del Col·legi ha estat insuficient o insatisfactòria i se'n vagi per una via judicial. En aquests casos, el Col·legi té una llista de veterinaris pèrits. Si una persona sol·licita un pèrit ha d'especificar el motiu del peritatge per seleccionar un veterinari que treballi en aquell àmbit, i a partir d'aquí es contracta al pèrit, que farà un informe i estudi del cas tractat. Aquest informe es pot aportar com a prova al jutge.

→ **Llavors, si una denúncia arriba a judici el Col·legi no té per què estar implicat?**

No, la via judicial és una via paral·lela. Si per exemple, hi ha hagut prèviament una diligència informativa arriba a haver-hi un judici, el jutge pot demanar que el Col·legi faciliti una determinada documentació. Però el Col·legi en aquest cas no formarà part del procés. Son dues vies diferents, igual que un arbitratge. Si el propietari va a arbitratge i s'accepta aquest arbitratge, és una altra via. Per això quan truca un propietari, sempre animem a que la denúncia sigui a través del Col·legi, perquè és l'entitat més preparada per aquests assumptes.

→ **El més freqüent és que es dirigeixin personalment al centre o que ho facin a través d'algun organisme oficial?**

Normalment parlen primer amb el centre veterinari, però aquest nega que ha actuat malament perquè sap el motiu de les seves accions. Llavors els propietaris es dirigeixen al Col·legi o a alguna via paral·lela, tot i que quan és així sovint s'acaba derivant al Col·legi.

→ **Les denúncies s'acostumen a fer per voluntat del propietari o induïdes pels comentaris d'altres veterinaris referents?**

No, pensa que els estatuts col·legials ja determinen que un veterinari no pot parlar malament d'un altre veterinari de manera gratuïta, per tant aquesta situació no acostuma a donar-se. Acostumen a ser els propietaris que truquen per fer la denúncia per voluntat pròpia.

→ **Arriben moltes denúncies per negligència veterinària a l'Administració?**

Home, sí, n'arriben bastants. La gran majoria de denúncies que arriben acostumen a ser per negligència (generalment en temes quirúrgics), per error de diagnòstic o per error de tractament.

→ **Des de quina via?**

Hi ha varies vies a través de les quals poden arribar les denúncies al Col·legi. La via principal és que et truqui el propietari i que et digui que li ha passat alguna cosa amb un veterinari i que vol presentar una denúncia. A continuació presenta una queixa aquí per escrit amb uns requisits que se li faciliten.

Una altra possibilitat és que la persona que va a la clínica veterinària no tingui molt clar com funciona el procediment. En ocasions entenen que la relació amb la clínica veterinària és comparable amb la que es té amb una botiga d'animals, i si hi ha un problema amb el veterinari acostumen a queixar-se a consum, o a algun altre medi d'arbitratge. Moltes vegades, el que fan aquestes associacions de consum és derivar el problema al Col·legi, ja que és l'entitat que té competència sobre aquests assumptes. Si un propietari fa una denúncia per mala praxis, el més normal és que es redirigeixi al Col·legi de Veterinaris.

→ **Arriben a judici?**

No és lo normal, generalment no arriba més enllà.

→ **Hi ha hagut un canvi de denúncies (en nombre o en tipus) des de l'aparició de la crisi econòmica?**

Sí. Normalment el Col·legi no entra en qüestions econòmiques, sinó només en temes disciplinaris. La majoria de propietaris això no ho saben, per lo qual en la majoria de denúncies et reclamen una quantitat econòmica que acostuma a correspondre a la quantitat invertida en la cirurgia, la hospitalització o el tractament. És cert que ara els propietaris son més exigents i es presenten denúncies més fàcilment per qüestions que fa uns anys no se'ls donava tanta importància. Això ha fet que el número de denúncies hagi augmentat considerablement.

→ **Actualment, quin creu que és el principal motiu de demanda a la clínica de petits animals?**

Els tres que t'he comentat abans: negligències quirúrgiques, errors de diagnòstic i errors de tractament.

→ **Creu que existeix algun buit legal?**

No, jo crec que no. La veritat és que tot això està molt ben regulat. Evidentment, si busques coses en pots trobar, com en tot, però penso que és un tema que està molt desenvolupat i que està bastant ben cobert normativament i legalment.

b. Entrevista a Mariona Bourgeois i Marta Báñez, del Centre Mèdic Veterinari de Barcelona (CMVB)

→ **Considera que hi ha mala praxi en l'exercici de la Veterinària? Creu que s'haurien de demandar o denunciar més casos?**

Alguna mala praxi hi ha, és evident, però potser caldria corregir en comptes de denunciar, ja que cal valorar si és per falta de coneixement, per falta d'interès, etc.

→ **Heu tingut alguna demanda/denúncia per negligència?**

No.

→ **Els propietaris denuncien per voluntat pròpia o induïts pels comentaris d'algun altre veterinari?**

Normalment per voluntat pròpia però a vegades ho fan induïts per comentaris.

- **En cas d'amenaça de demanda/denúncia per part d'un propietari, s'acostumen a arribar a acords?**

Creiem que sí.

- **Quin és el procediment per posar una denúncia?**

A través del col·legi o pel civil. S'envia el cas a l'especialista, que és qui valora i investiga el cas.

- **El més freqüent és que es dirigeixin personalment al centre o que ho facin a través d'algun organisme oficial?**

Que ho facin a través d'algun organisme oficial.

- **Creu que les denúncies arriben a judici?**

En general no. Pensem que ha de ser alguna cosa molt greu perquè arribi a judici.

- **Us sentiu protegits per la llei i/o pel Col·legi de Veterinaris?**

Sí. Se suposa que s'encarreguen de tot si hi ha algun problema.

- **Hi ha hagut un canvi de denúncies (en nombre o en tipus) des de l'aparició de la crisi econòmica?**

No.

- **Actualment, quin creu que és el principal motiu de demanda a la clínica de petits animals?**

La mort de l'animal, perquè segons el propietari no s'ha fet tot el que es podia. En cas que els propietaris es vulguin endur l'animal a casa en contra de la opinió del veterinari és molt important fer-los firmar l'alta voluntària perquè, en cas que l'animal mori a casa, els professionals no siguin denunciats si ells consideraven que l'animal havia d'estar hospitalitzat per la gravetat del procés.

- **Arriba un propietari a la consulta per eutanasiar el seu gos sa per qualsevol motiu (se n'ha cansat, ha mossegat a algú...), com actuaries?**

En primer lloc buscaríem una solució i, sinó, pensem que és preferible sacrificar-lo nosaltres mateixos abans que ho facin en un altre lloc. Pel que fa a l'agressivitat de l'animal, és difícil demostrar-ho i no ens la podem jugar com a professionals. Per això intentem que sigui un etòleg el que valori si

l'animal és agressiu i ens ho documenti degudament firmat. Així, en cas que sigui cert que l'animal és agressiu ens evitem la denúncia posterior en cas de no voler-lo eutanasiar.

- **Atendria una urgència (p.e. animal en shock que ha tingut un accident) sabent que ningú pagarà?**

Tenim l'obligació de fer el mínim per intentar salvar l'animal. Per exemple, una vegada va arribar un pacient amb una hemorràgia greu, els propietaris del qual no estaven disposats a fer-se càrrec de les despeses. El que vam fer va ser estabilitzar l'animal i un cop ja no perillava la vida del pacient li vam exposar al propietari que no podíem fer res més sense més diners.

c. Entrevista a Antonia González i Cristina Gambús de la Clínica Veterinària Canaletes

- **Considera que hi ha mala praxi en l'exercici de la Veterinària?**

En general crec que no hi ha mala praxi, crec que la veterinària ha evolucionat fins a un nivell més òptim en el que hi ha més qualificació.

- **Heu tingut alguna demanda/denúncia per negligència?**

No, no hem tingut cap denúncia.

- **Creu que els propietaris denuncien per voluntat pròpia o induïts pels comentaris d'algun altre veterinari?**

Jo crec que ho fan per voluntat pròpia. Els propietaris són capaços de reconèixer si un acte mèdic s'ha portat a terme de forma incorrecte.

- **En cas de demanda/denúncia per part d'un propietari, s'acostumen a arribar a acords?**

No ho sé perquè no hem tingut aquesta experiència.

- **Us sentiu protegits per la llei i/o pel Col·legi de Veterinaris?**

No ho sé pas, tenim la confiança de que si ho necessitem el Col·legi de Veterinaris ens recolzaria legalment. En qualsevol dubte que se'ns ha plantejat sempre hi ha hagut molt d'interès per part del Col·legi en ajudar-nos.

→ **Arriba un propietari a la consulta per eutanasiar el seu gos sà per qualsevol motiu (se n'ha cansat, ha mossegat algú...), com actuaríes?**

Aquesta situació és una mica complicada i requereix d'un estudi de l'entorn i dels diferents motius que puguin donar lloc a realitzar una eutanàsia. No és el mateix fer una eutanàsia a un gos amb historial de conducta agressiva i que per exemple hi hagi nens que convisquin amb l'animal, o fer una eutanàsia a un gos del qual s'hagin cansat. En aquest segon cas, farem el possible perquè l'eutanàsia no es faci (de fet, alguna vegada ens hem negat a fer-la) podent buscar altres alternatives.

→ **Atendria una urgència (p.e. un animal en shock que ha tingut un accident) sabent que ningú ho pagarà?**

En el cas d'una urgència en que la vida de l'animal està en perill, sí que ho faria. Si la situació no és tan urgent, es poden buscar ajudes per part d'associacions i/o protectores per poder tractar l'animal cobrint només les despeses.

d. Discussió

A continuació farem una discussió de les principals conclusions que es poden extreure a partir del conjunt d'entrevistes realitzades. Primerament, en quant a si es cometen o no negligències o mala praxis en la clínica veterinària de petits animals, podríem afirmar que la opinió general transmesa és que els veterinaris, com a persones que son, poden cometre errors en la pràctica de la seva professió, però que no acostuma a passar i que com a norma general, sempre es té en consideració i es busca el millor per el pacient (l'animal).

És curiós observar que ni la clínica ni l'hospital han tingut l'experiència d'haver estat demandats per negligència, quan en el Col·legi s'afirma que el volum de denúncies arxivades és important. Tot i així, l'entrevista amb el Col·legi ens informa que la major part de queixes i denúncies que entren són arxivades sense més, un cop s'ha estudiat el cas, ja que en poques ocasions resulten ser veritables negligències. La major part d'aquestes queixes acaben sent el resultat d'una manca de comunicació entre el veterinari i els propietaris. Aquest fet remarca la importància que recau en l'adequada explicació als propietaris dels procediments realitzats i així com els possibles riscos que presenten. És important que, a part de signar l'informe de consentiment per a la realització de qualsevol procediment clínic, els propietaris comprenguin completament els

perills que presenta per la seva mascota i que acceptin la possibilitat que es presentin complicacions.

En quant a si són els propietaris els que denuncien per voluntat pròpia, o si són induïts a fer-ho per algun altre veterinari podem afirmar que, com a norma general ho fan per voluntat pròpia. A més, cal recordar que el Codi Deontològic de la Professió Veterinària prohibeix als veterinaris malparlar d'un altre veterinari, amb lo qual aquesta situació d'entrada no s'hauria de donar.

Les part entrevistades coincidien en que a l'hora de tramitar una denúncia, s'acostumen a arribar a acords. Aquests acords acostumen a arreglar-se a través de l'assegurança de responsabilitat civil. Són positius per les dues parts implicades, ja que satisfan al propietari, que rep una indemnització o compensació pels danys ocasionats, i alhora no suposen cap problema per al veterinari, que disposa de l'assegurança mencionada precisament per aquestes situacions.

En quant a les possibles vies de denúncia, la conclusió extreta és que, encara que hi hagi varies vies a través de les quals es pugui formular una denúncia per negligència veterinària, la majoria s'acaben desviant al Col·legi de Veterinaris, perquè és l'entitat més ben preparada per aquest procediment. En aquestes circumstàncies, el COVB s'encarrega de fer un estudi del cas i d'aclarir els malentesos que hi hagi pogut haver entre el veterinari i el propietari, donant al propietari una explicació satisfactòria de l'actuació duta a terme pel veterinari i recolzant-lo en la seva pràctica professional. Ambdós veterinaris entrevistats coincideixen en que es senten recolzats i que sempre han estat ben atesos pel COVB.

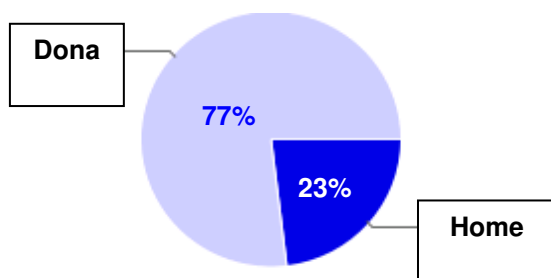
En quant a l'actuació del veterinari davant una eutanàsia o urgència, podem concloure que generalment es prioritza la salut i el benestar de l'animal (el pacient), intentant buscar la millor solució per les dues parts implicades (pacient i mascota). Aquest fet segurament és degut al caire vocacional de la professió, amb el qual coincideixen les tres parts entrevistades.

12. Enquestes

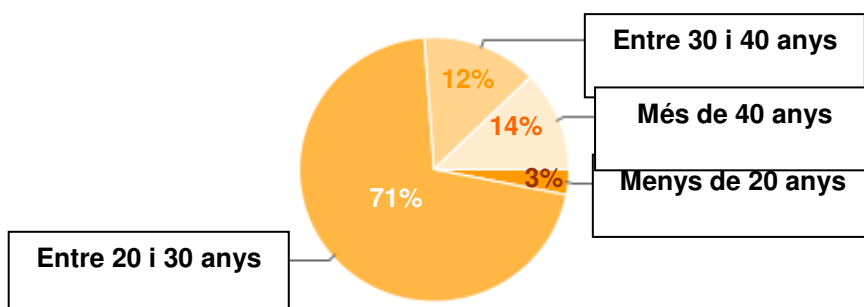
a. Enquesta a propietaris

Aquesta enquesta ha estat realitzada via online, mitjançant aportacions a fòrums i correus electrònics a familiars, companys i amics, i anava adreçada a propietaris d'animals. Hem aconseguit un total de 65 respostes.

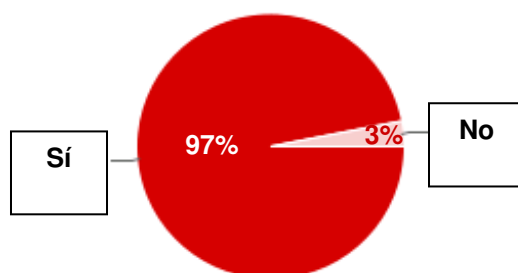
→ Sexe



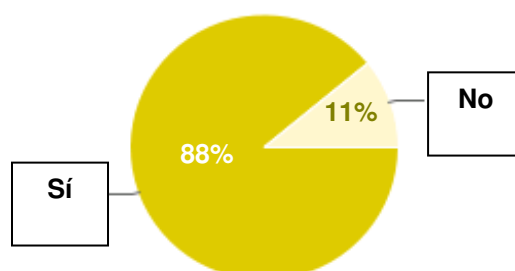
→ Edat



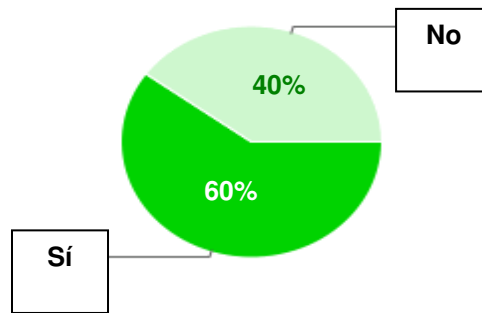
→ Teniu o heu tingut animal de companyia?



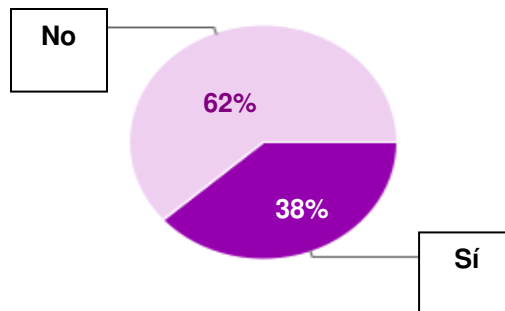
→ Confieu en el vostre veterinari?



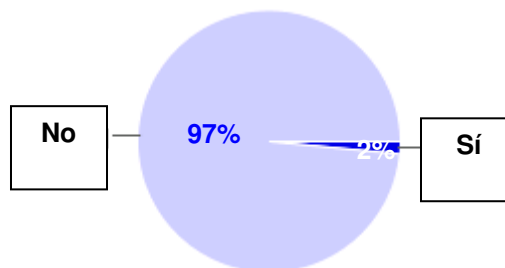
→ Considereu que hi ha mala praxi en l'exercici de la Veterinària?



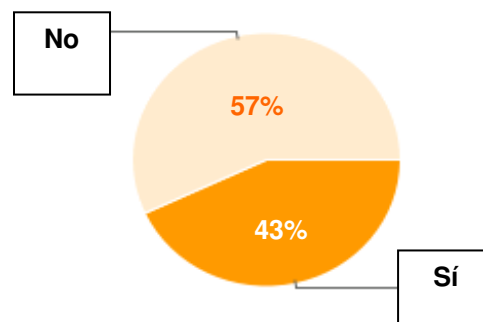
→ Considereu que heu estat víctimes d'una mala praxi o negligència veterinària?



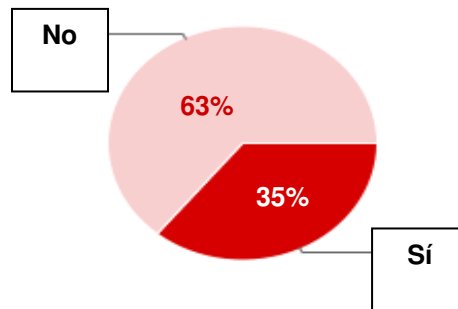
→ Heu posat denúncia?



→ En referència al consentiment informatiu que ha de signar el propietari abans de les intervencions quirúrgiques, ho veieu com una manera d'alliberar als veterinaris de les seves obligacions davant d'una possible negligència?

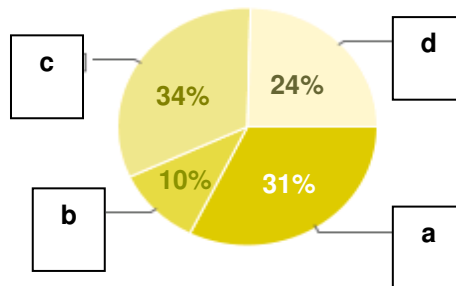


→ Coneixeu algun cas de demanda o denúncia a un veterinari, clínica o hospital per negligència veterinària?



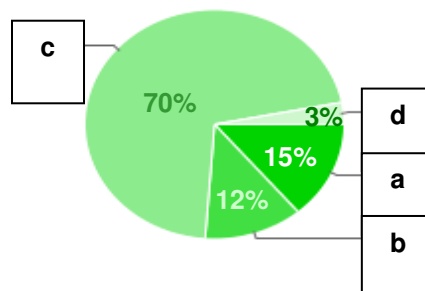
→ Quin creieu que és l'àmbit on es cometen més negligències?

- A l'exploració o al diagnòstic
- Aplicació del tractament
- Procediment quirúrgic o protocol anestèsic incorrectes
- Econòmic (per considerar un preu excessiu)



→ Quin creieu que és l'àmbit on es denuncien més negligències?

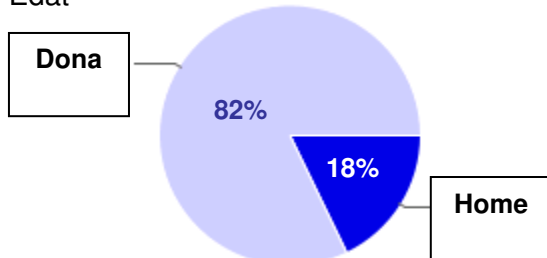
- Aplicació d'un tractament inadequat
- Complicacions quirúrgiques
- Mort de l'animal
- Econòmic (per considerar un preu excessiu)



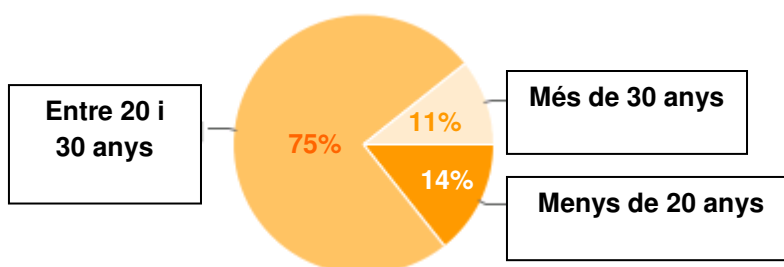
b. Enquesta a estudiants de Veterinària

L'enquesta ha estat realitzada via online a estudiants de veterinària de la UAB, no cursants de cinquè, i hem obtingut 28 respostes.

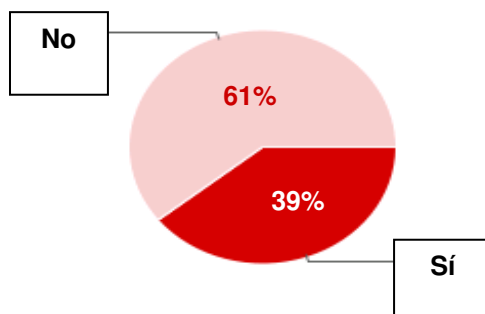
Edat



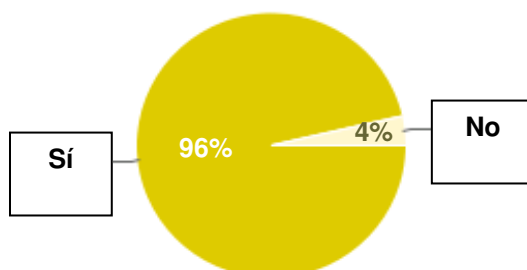
Edat



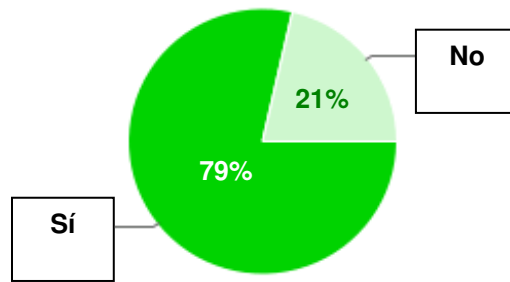
→ Coneixeu les responsabilitats legals derivades de la pràctica veterinària?



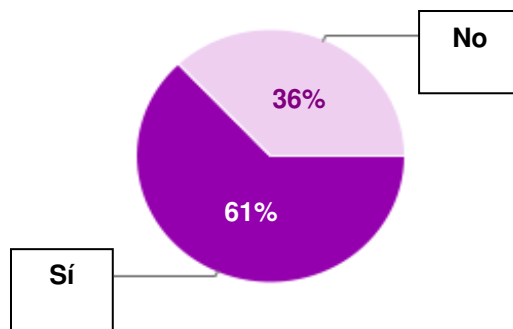
→ Sabíeu que podeu rebre demandes o denúncies per negligència mèdica veterinària?



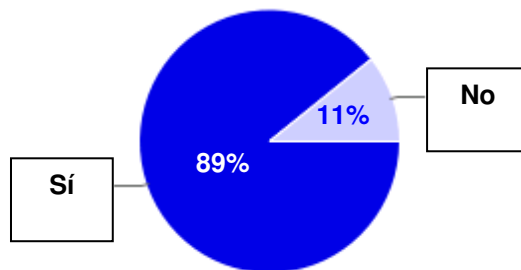
→ A més de ser llicenciats, s'ha d'estar col·legiats per poder exercir de veterinari?



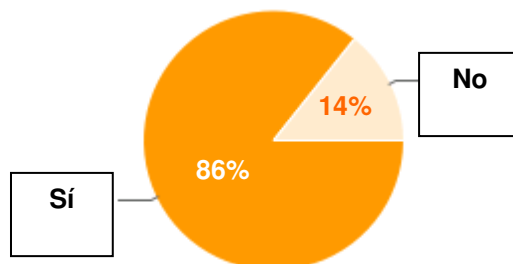
→ El Col·legi de Veterinaris us empara davant la denúncia d'un propietari?



→ Pot ser el propi Col·legi de Veterinaris qui us imposi la denúncia?

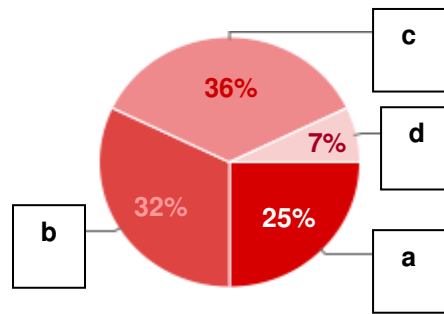


→ S'ha de disposar d'una assegurança de responsabilitat professional que cobreixi de forma adequada els riscos que s'assumeixen en l'exercici de la professió?



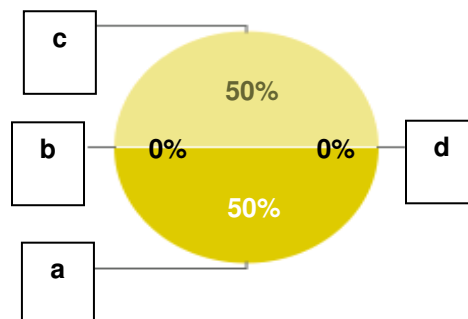
→ Creieu necessària l'assegurança?

- a. Fins avui no m'ho havia plantejat
- b. Abans no, però després de realitzar l'enquesta sí
- c. Ja era conscient i ho considerava necessari
- d. No en tenia constància i trobo innecessari que sigui obligatori per tots

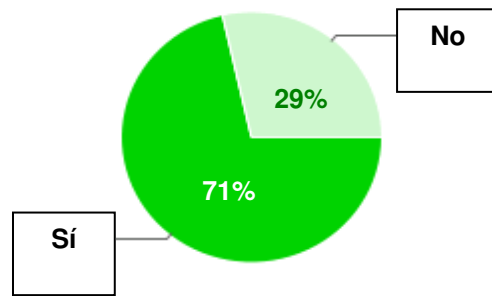


→ Davant d'una consulta telefònica, com creieu que hauria d'actuar un veterinari?

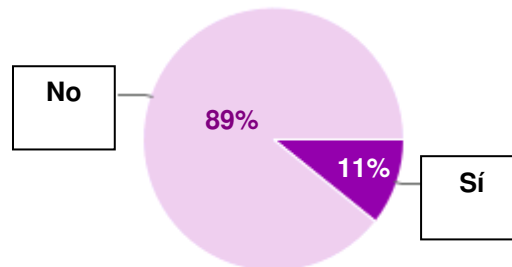
- a. Intentar resoldre els dubtes del propietari, però aconsellant-li que passi per consulta
- b. Intentar esbrinar que li passa a l'animal amb l'explicació donada i aconsellar un tractament
- c. Informar al propietari que sense poder explorar l'animal no pot fer res i que hauria de venir a la consulta o, en cas de no ser possible, quedar per fer una visita a domicili
- d. Telefònicament no es pot atendre una consulta



→ Creieu que és obligació del veterinari atendre a un animal greu que ha tingut un accident, sabent que ningú pagarà?

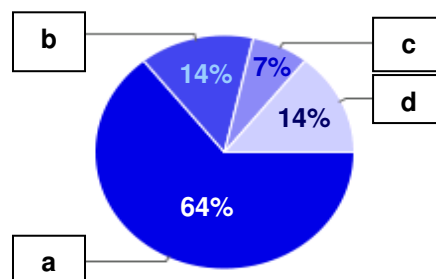


→ Davant de la facilitat d'administració d'una vacuna, creieu que seria lícit vendre les dosis al propietari perquè li subministri ell mateix a la seva mascota?



→ Sense haver impartit l'assignatura de Deontologia i Veterinària Legal, creieu que, quan t'arriba a la clínica un propietari enfadat pel tractament rebut en un altre centre, el més convenient és:

- Veient l'estat "depriment" del gos, tractar l'animal i aconsellar al propietari que demandi/denunciï l'altre veterinari, informant-li sobre el procediment.
- Intentar cobrir l'altre veterinari i fer el millor pel pacient.
- Criticar l'altre veterinari amb el propietari i intentar solucionar el problema amb el que ve l'animal.
- Denunciar jo mateix a l'altre veterinari davant del Col·legi de Veterinaris, sense informar al propietari ni donar-li peu perquè ho faci ell, aplicant el tractament més adequat pel pacient.



c. Discussió

– Enquesta a propietaris

L'objectiu d'aquesta enquesta era conèixer l'opinió i l'experiència personal dels propietaris amb les negligències veterinàries en la clínica de petits animals. Les respostes obtingudes corresponen majoritàriament a la opinió de propietaris del sexe femení (77%), mentre que el propietari de sexe masculí ha quedat menys representat. La franja d'edat més representada ha estat la d'entre 20 i 30 anys (71% dels entrevistats).

Les respostes de l'enquesta reflecteixen que gairebé la totalitat dels entrevistats (97%) tenen o han tingut en algun moment un animal de companyia i, per tant, podem suposar que han mantingut durant el temps de tinença un contacte directe més o menys freqüent amb un veterinari. D'aquesta manera, podem deduir que les respostes obtingudes presenten una elevada probabilitat de derivar d'experiències personals directes.

A la pregunta de si el propietari confia en el seu veterinari, la major part (88%) ha respòs que sí. En la pregunta referent a si els propietaris pensen que es dóna la mala praxi la resposta afirmativa continua essent la majoritària, encara que en un percentatge no tan elevat (60%). Aquest fet ens indica que, tot i que la confiança en el veterinari és elevada, la major part dels propietaris accepten el fet que es cometen errors en la pràctica veterinària diària. També és interessant observar que encara que el percentatge no sigui majoritari, hi ha una elevada proporció de propietaris (43%) que creuen que la firma del consentiment informatiu abans de realitzar una intervenció quirúrgica és una manera d'alliberar als veterinaris de les seves obligacions davant una possible negligència.

Encara que es reflecteixi que hi ha una proporció de propietaris (38%) que pensen que han estat víctimes en alguna ocasió d'una negligència veterinària, tan sols el 2% dels entrevistats, un percentatge molt baix, afirma que ha posat personalment una denúncia al veterinari. En canvi el percentatge de propietaris que afirma conèixer algun cas de demanda o denúncia a veterinari és major (35%). Aquest fet podria ser interpretat com una insinuació de que és més freqüent sentir parlar d'una mala acció veterinària (difamació) que experimentar-la pròpiament.

L'opinió dels entrevistats en relació a l'àmbit on es cometen més negligències es divideix de manera bastant equitativa. La majoria (34%)

opina que es cometen amb més freqüència en el procediment quirúrgic i en el protocol anestèsic. A continuació, ve l'exploració i el diagnòstic amb un 31% dels entrevistats, seguit per l'econòmic (24%) i, finalment i en menor proporció (10%), el tractament.

En canvi, en la pregunta referent al principal motiu de denúncia de negligència veterinària, la gran majoria dels propietaris entrevistats (70%) coincideix en que és la mort de l'animal, deixant les complicacions quirúrgiques (12%), els tractaments inadequats (15%) i les qüestions econòmiques (3%) en un segon plànol.

– Enquesta a estudiants de veterinària

L'objectiu d'aquesta enquesta era saber el grau de coneixement dels estudiants de veterinària sobre les seves responsabilitats i deures com a futurs professionals i sobre el paper del COVB en la pràctica clínica. També s'han formulat una sèrie de preguntes per fer-se una idea de l'actuació que prendrien en diferents circumstàncies que podrien donar-se en la pràctica diària. S'han obtingut un total de 28 respostes. La major part dels entrevistats eren dones (82%), i la franja d'edat més representada ha estat la d'entre 20 i 30 anys (75%).

Segons l'enquesta, la major part dels entrevistats (61%) desconeix les responsabilitats legals derivades de la pràctica veterinària, tot i que la gran majoria (96%) és conscient de que pot rebre una demanda o denúncia per negligència veterinària.

En relació al COVB, la major part dels entrevistats (79%) sap que ha d'estar col·legiat per poder exercir la seva professió i que el COVB recolza al veterinari davant d'una denúncia per part d'un propietari (61%). El 89% dels entrevistats també és conscient de que pot ser el mateix col·legi el que imposi la denúncia.

El 86% dels entrevistats sap que s'ha de disposar d'una assegurança de responsabilitat professional, tot i que el 32% admet que ho ha sabut al realitzar l'enquesta, i el 25% afirma que no s'ho havia plantejat mai. Tan sols el 36% dels entrevistats ja sabia que era necessària una assegurança d'aquest tipus abans de realitzar l'enquesta. El 7% pensa que l'assegurança de responsabilitat professional no és necessària, fins i tot després d'haver realitzat l'enquesta.

En quant a l'actuació dels entrevistats davant les situacions descrites a l'enquesta, els resultats han estat els següents:

El 50% dels entrevistats atendria una consulta telefònica intentant-ne resoldre els dubtes i aconsellant al propietari que passi per la consulta, l'altre 50% comunicaria al propietari que sense una exploració de l'animal no es pot resoldre el problema i aconsellaria una consulta o una visita a domicili. En aquest cas, podríem considerar que l'acció dels estudiants que han escollit aconsellar la consulta o la visita a domicili hauria estat la més correcta, perquè el codi per a l'exercici de la professió veterinària no permet atendre una consulta sense realitzar l'exploració física completa de l'animal.

El 71% dels entrevistats atendria a un animal en estat greu sabent que ningú pagarà i el 89% sap que no és lícit vendre les dosis de les vacunes als propietaris perquè les subministri ell mateix a la seva mascota.

En cas que arribés un propietari descontent amb el tractament prescrit per un altre veterinari, el 64% dels entrevistats afirma que aconsellaria denunciar a l'altre veterinari implicat, un 14% intentaria cobrir al seu company i faria el millor per al pacient, un altre 14% faria la denúncia personalment al COVB i un 7% criticaria a l'altre veterinari implicat. En l'elecció d'aquestes accions, cal tenir en compte que els entrevistats encara no han cursat l'assignatura de Deontologia i Veterinària Legal, que s'imparteix a 5è de carrera. Per tant, desconeixen que el Codi Deontològic de la Professió Veterinària no permet la difamació entre veterinaris, tot i així, la majoria no vulneraria aquesta normativa.

A partir dels resultats de l'enquesta, podem concloure que de manera general hi ha una manca de coneixement dels estudiants sobre les qüestions legals de la seva professió, encara que per intuïció i guiats pel caire vocacional de la pràctica veterinària, busquen el millor pel pacient, ja sigui a través de la seva atenció en cas d'urgència (tot sabent que ningú es farà càrrec de les despeses), com a través de l'atenció d'una consulta telefònica o el consell a un propietari perquè formuli una denúncia a un altre veterinari, si considera que la seva pràctica ha estat negligent.

13. Conclusions

Després d'haver realitzat el treball i a partir de la informació recollida, els coneixements adquirits i de les experiències compartides d'altres veterinaris, hem extret una sèrie de conclusions que intentarem definir a continuació.

En primer lloc, hem comprovat que hi ha un elevat grau de desinformació que admeten tenir els veterinaris i estudiants de cara a la veterinària legal, en general. Atribuïm aquest fet a que donen per suposat que el COVB els recolzarà i empararà en cas que es trobin davant una situació que impliqui la necessitat de resoldre un problema legal. És a dir, en aquestes circumstàncies, els veterinaris compten amb poder delegar la responsabilitat al COVB.

De fet, la nostra conclusió és que això és efectivament així, ja que el COVB és una entitat preparada específicament per tramitar i resoldre les qüestions relacionades amb la veterinària legal. És l'encarregat de supervisar l'activitat dels professionals veterinaris, i a qui s'ha de recórrer en cas que hi hagi un problema de qualsevol tipus a la professió.

Hem après que la mala praxi i la negligència són una realitat perquè, com a persones que són els veterinaris, poden cometre errors. També hem après però, que la major part de les denúncies fetes són conseqüència d'una manca de comunicació entre el veterinari i el propietari. En la major part dels casos aquestes es poden evitar mitjançant la firma d'informes i/o consentiments per la realització de procediments clínics. En aquests casos és important, no tan sols obtenir el consentiment firmat del propietari, sinó assegurar que entén completament el procediment que es realitzarà, així com els riscos i les possibles complicacions que es puguin produir.

Pensem que molts cops és la impotència i el sentiment de frustració al haver perdut al seu animal de companyia, el que empeny al propietari a posar la denúncia. En aquests casos però, gràcies a l'acció del COVB, es realitza una investigació per tal de donar una resposta argumentada que defensi l'acció del veterinari. Per tant, no acostuma a tractar-se d'una qüestió de negligència.

14. Bibliografia

Legislació

- JUS/3231/2009, de 29 d'octubre, per la qual, havent-ne comprovat prèviament l'adequació a la legalitat, s'inscriuen al Registre de Col·legis Professionals de la Generalitat de Catalunya als Estatuts del Col·legi Oficial de Veterinaris de Barcelona. (DOGC núm. 5511)
- Código Deontológico de la Profesión Veterinaria. Aprobado por la Asamblea General de Presidentes del Consejo General de Colegios Veterinarios de España el día 16 de Diciembre de 2006.
- Reglamento para el ejercicio profesional en la clínica de pequeños animales. Aprobado por la Asamblea General de Presidentes del Consejo General de Colegios Veterinarios de España el día 13 de Diciembre de 2003.
- Ley 44/2003, de 21 de Noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias. (BOE núm. 280)
- Normes deontològiques comuns a la professió veterinària catalana. Aprovat en el Ple del Consell de Col·legis Veterinaris de Catalunya del dia 27 de maig de 2002.
- Reglament per a l'exercici de la clínica de petits animals a la província de Barcelona. Aprovat en Assemblea General Extraordinària de col·legiats celebrada el dia 22 de juny de 1999, revisat en Assemblea General Extraordinària celebrada el dia 7 de març de 2002.
- Real Decreto 1840/2000, de 10 de Noviembre, por el que se aprueban los Estatutos Generales de la Organización Colegial Veterinaria Española. (BOE núm. 289)
- Código para el ejercicio de la profesión veterinaria. Texto aprobado por la Junta Plenaria en sesión celebrada el día 15 de Diciembre de 1989, y la Asamblea General de Presidentes de Colegios el día 9 de Junio de 1990.

Articles

- (1999). Utilizar las quejas de los clientes para mejorar el servicio de nuestra clínica veterinaria. Núm. 64
- Ballester Montava, I. (1998). Denuncias a veterinarios: ¿podemos ir a la cárcel? Revista Consulta de Difusión Veterinaria. núm. 46
- Capó Martí MA. Acto clínico defensivo.
- de la Cruz Moreno, CO. *et al.* (2009). Actuación pericial en medicina veterinaria: aspectos generales. Revista electrónica de veterinaria, vol. 10, núm.3.
- Gutiérrez Pérez, MJ. *et al.* Responsabilidad civil en las clínicas veterinarias.

Treballs

- Irastorza Solé, G. (2009) Exercici de la clínica de petits animals a la província de Barcelona
- Marco Hilsdon, E. *et al.* (2010). Consideracions jurídico-legals que atén a un professional veterinari.
- Morell i Puigmartí, G. *et al.* (1999). Peritatge de quatre operacions bàsiques en la veterinària de petits animals.
- Pérez, L. *et al.* (1999). Negligencia en la clínica de pequeños animales.

ANNEXES

15. Annexos

- a. Llei 7/2006 de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals
- b. Reglamento para el ejercicio profesional en la clínica de pequeños animales
- c. Reglament per a l'exercici de la clínica de petits animals a la província de Barcelona
- d. Código deontológico de la profesión veterinaria
- e. Normes deontològiques comuns a la professió veterinària catalana
- f. Código para el ejercicio de la profesión veterinaria
- g. Estatutos Generales de la Organización Colegial Veterinaria Española
- h. Estatuts del Col·legi oficial de veterinaris de Barcelona
- i. Informe de consentiment dels propietaris
- j. Model de queixa a disposició del públic
- k. Declaración sinsitro responsabilidad civil
- l. Models d'enquestes