

24 JUN. 2019

ANGOL, 1448  
**DECRETO EXENTO N° \_\_\_\_\_/30**  
**VISTOS:**

a) Con el Objetivo de que la comunidad conozca los Derechos y Deberes que los rigen durante la atención medica de sus animales de compañía (perros y gatos) en la Clínica Veterinaria Municipal de Angol, y así tomen conocimiento de las normas internas, los procesos de atención y los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades al interior de la misma;

b) El acuerdo de Concejo Municipal en Sesión Ordinaria N° 18 de fecha 18 de Junio de 2019, aprobó por unanimidad el Reglamento de la Clínica Veterinaria Municipal de la Comuna de Angol, para su publicación en la Página Web de la Municipalidad a través del Departamento de Informática y Comunicaciones;

c) La Resolución N° 1600 del 30 de Octubre del 2008 Contraloría General de la República, normas sobre exención trámite toma de razón;

d) Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

### DECRETO

1. **APRUEBESE** el Reglamento Clínica Veterinaria Municipal de la Comuna de Angol, que tiene como finalidad que la comunidad conozca los Derechos y Deberes que los rigen durante la atención medica de sus animales de compañía (perros y gatos) en la Clínica Veterinaria Municipal de Angol, y tomen conocimiento de las normas internas, los procesos de atención y los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades al interior de la misma;

2. **ANÓTESE, PUBLÍQUESE** mediante inserción completa del texto en la página web de la Municipalidad y **TRANSCRÍBASE** el presente Reglamento a Secretaría Municipal y Comunicaciones.



**MARIO BARRAGÁN SALGADO**  
**CONTADOR AUDITOR**  
**SECRETARIO MUNICIPAL**



**JOSÉ ENRIQUE NEIRA NEIRA**  
**ALCALDE**  
**COMUNA DE ANGOL**

JENN/MBS/pvp.  
**DISTRIBUCIÓN**

- ☒ ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
- ☒ DEPTO. DE FINANZAS
- ☒ C.C. DEPTO. CONTROL
- ☒ C.C. CLINICA VETERINARIA
- ☒ C.C. DEPTOS MUNICIPALES
- ☒ C.C. PÁGINA WEB
- ☒ SECRETARÍA MUNICIPAL
- ☒ ARCH. OFICINA DE PARTES

# **REGLAMENTO CLÍNICA VETERINARIA MUNICIPAL DE LA COMUNA DE ANGOL**

## **TITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTÍCULO 1:** La Municipalidad es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. Su finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad de Angol y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural.

**ARTÍCULO 2:** La Municipalidad está constituida por el Alcalde, que es su máxima autoridad, y por el Honorable Concejo Municipal. El Alcalde en su calidad de máxima autoridad de la Municipalidad ejerce su dirección y administración superior.

**ARTÍCULO 3:** La Clínica Veterinaria Municipal de Angol es una unidad del Departamento de Administración, ubicada en calle Michigan 2607 en la comuna de Angol.

**ARTÍCULO 4:** El presente reglamento tiene por objetivo que la comunidad conozca los derechos y deberes que los rigen durante la atención médica de sus animales de compañía (perros y gatos), y así tomen conocimiento de las normas internas, los procesos de atención y los horarios de funcionamiento de las diferentes áreas o unidades al interior de la Clínica.

**ARTÍCULO 5:** La Clínica Veterinaria Municipal de Angol busca satisfacer de servicios médicos veterinarios a la población canina y felina de la comuna de Angol orientada en:

- Entregar atención médica primaria a los animales de compañía.
- Control de la población canina y felina.
- Prevención de enfermedades zoonóticas y control de vectores.
- Registro e Identificación de las mascotas.
- Educación en tenencia responsable.

Para ello la Clínica cuenta con médicos veterinarios y funcionarios capacitados y comprometidos con el bienestar de los pacientes.

**ARTÍCULO 6:** La clínica veterinaria municipal está orientada a atención médica, en ningún caso será un albergue o refugio para animales abandonados

## **TITULO II**

### **DE LAS PRESTACIONES DISPONIBLES Y LAS CONDICIONES PARA ACCEDER A ELLAS**

**ARTÍCULO 7:** La Clínica Veterinaria Municipal de Angol tendrá la capacidad de realizar las siguientes prestaciones; servicio de atención veterinario que contempla procedimientos básicos y de mediana complejidad.

- a. **Consultas ambulatorias:** es la atención solicitada de manera programada por el dueño o tutor de un animal de compañía para que este sea atendido por los profesionales del área veterinaria que prestan servicios al interior de las mismas.



La atención ambulatoria que se realiza en la clínica es para consultas de carácter general, entre ellas:

- Consulta médica.
- Esterilización y castración.
- Vacunaciones (antirrábica/ polivalentes) (siempre que haya stock disponible).
- Desparasitaciones (interna/externa) (siempre que haya stock disponible).
- Curaciones (heridas, abscesos, suturas).
- Quimioterapia (tratamiento de TVT).
- Vendajes compresivos.
- Extracción uña incrustada.
- Caudectomía traumática.
- Baños sanitarios.

- b. **Urgencia:** es aquella atención que se presta en los casos en que la situación clínica del paciente obliga a una atención inmediata.

La calificación de urgencia será realizada por el médico veterinario que se encuentre de turno en la clínica veterinaria al momento que se requiera la consulta, el mismo profesional realizará la priorización de la atención de acuerdo a la gravedad de los pacientes, por lo que los tiempos de espera para realizar la atención serán variables.

- c. **Internación Provisoria:** en caso de que a un paciente se le realice un procedimiento que requiera la utilización de anestesia o que necesite un periodo de tiempo de recuperación no superior a las 8 horas, podrá ser internado provisoriamente en la Clínica Veterinaria Municipal.

En caso de que esta internación sea necesaria en algunos de los pacientes, esta situación deberá ser informada al dueño o tutor.

- d. **Implantación y verificación de microchip:** la implantación de microchip se realiza a animales sobre los 2 meses de edad siempre y cuando exista stock disponible, en los días señalados para ese fin. El dueño o tutor debe portar su cedula de identidad.

La verificación de microchip se realizará a todo aquel animal que ya posea un microchip y el dueño o tutor haya extraviado el comprobante de este.

- e. **Registro en Plataforma Registro Nacional de Mascotas y Animales de Compañía, validación de licencias:** el registro se realiza a partir de los dos meses de edad, y la aceptación de las solicitudes de validación de licencias por parte de la comunidad por orden de llegada al sitio web (Registro Nacional de Tenencia Responsable de Mascotas y Animales de Compañía).

- f. **Atención domiciliaria:** esta se realizará solo en casos extremos donde el dueño o tutor sea adulto mayor que no cuente con locomoción, personas con discapacidad, postrados o aquellos que tengan varios animales en casa. Este servicio se prestará previa solicitud en forma escrita y quedara sujeta a disponibilidad de movilización municipal para el personal, de acuerdo a las necesidades y priorización del Municipio.
- g. **Operativos masivos:** este servicio se entrega de forma masiva a la comunidad dentro y fuera de la zona urbana de Angol. Los operativos que se realizan: implantación de microchip, control de garrapatas, esterilizaciones y castraciones
- h. **Educación en Tenencia Responsable de los Animales de Compañía:** esta se realizara a colegios, juntas de vecinos, agrupaciones que lo soliciten, además de participación de las diferentes ferias preventivas que realiza senda previene.

**ARTÍCULO 8:** Todo paciente que ingrese a la clínica será de exclusiva responsabilidad del dueño o tutor. Si por cualquier motivo no se retirare el animal al término del procedimiento médico y se dejara abandonado en las dependencias de la clínica veterinaria municipal, se tomara acciones judiciales que correspondan en contra del dueño o tutor.

**ARTÍCULO 9:** Todo paciente que reciba atención médica en la clínica veterinaria municipal deberá estar esterilizado y castrado, de no ser así tendrá un plazo para realizar la cirugía, de no cumplir el plazo pasara a una lista de no atención hasta que se realice la cirugía de esterilización.

**ARTÍCULO 10:** Todo paciente que reciba atención médica en la clínica veterinaria municipal deberá estar inscrito en el Registro Nacional de Mascotas y Animales de Compañía, de no ser así se le implantara un microchip a la mascota (siempre que haya stock disponible) y se realizara el registro correspondiente. Cualquier motivo de rechazo a la implantación de microchip el dueño o tutor tendrá un plazo para realizar el trámite a través de dispositivo externo, de no realizarse se podrán cursar las multas establecidas en Ley 21.020 (Ley de Tenencia Responsable de Animales de Compañía)

**ARTÍCULO 11:** Para acceder a la atención los usuarios deben presentar:

- Su cedula de identidad.
- Boleta de agua o de luz para acreditar domicilio o bien presentando un certificado de residencia emitido por la junta de vecinos.
- Entregar un medio de contacto, ya sea número de teléfono fijo o celular.

De no ser presentados estos documentos y antecedentes no se podrá acceder a los servicios que se presentan en la clínica veterinaria, salvo en caso de urgencia, en tal situación los documentos anteriormente enunciados podrán ser acompañados por el dueño o tutor del paciente en un plazo máximo de 24 horas.



**ARTÍCULO 12:** Las horas podrán ser reservadas a través de vía telefónica o presencialmente en las dependencias de la clínica, será responsabilidad del dueño o tutor llamar para anular las horas solicitadas en caso de no poder asistir.

La hora agendada será respetada hasta 10 minutos de atraso del paciente, posterior a este tiempo, el profesional podrá autorizar el ingreso de acuerdo a la disponibilidad de la agenda. Si no fuera posible la atención el paciente deberá reagendar la hora.

**ARTÍCULO 13:** Es responsabilidad el usuario dar datos veraces y un medio de contacto que permita confirmar las horas solicitadas o informar del cambio de las mismas.

Durante el proceso de atención, es deber del dueño o tutor efectuar las consultas y preguntas que sean pertinentes para una adecuada comprensión respecto al diagnóstico, tratamiento, y otras indicaciones.

**ARTÍCULO 14:** Al momento del ingreso del paciente, se le informara al dueño o tutor sobre los costos implicados en la atención médica realizada al paciente en el establecimiento y al termino de la atención se generara una cuenta de deberá ser pagada por el dueño o tutor.

Toda consulta médica ya sea la primera o control, debe ser pagada de acuerdo a los montos establecidos en la Ordenanza de Cobros de la Ilustre Municipalidad de Angol.

**ARTÍCULO 15:** Todo paciente que reciba atención médica se le realizará una ficha clínica en donde se registrara los datos fisiológicos y morfológicos que indican la condición en que se encuentra este, junto a los datos personales del dueño o tutor.

Aquel dueño o tutor, que se negase a dar esta información de datos personales no tendrá atención médica por parte de la Clínica Municipal.

La ficha clínica es un documento que contiene datos sensibles y por tanto son absolutamente confidenciales. La solicitud de información de la ficha clínica de cada paciente solo será solicitada por el dueño o tutor del mismo.

La ficha clínica es una ficha electrónica en formato pdf, además en las dependencias de la clínica habrá un registro satélite para los documentos anexos.

**ARTÍCULO 16:** El paciente solo podrá ser acompañado de una persona que deberá ser exclusivamente el dueño o tutor dentro del box.

**ARTÍCULO 17:** La Clínica NO se hará responsable por perdidas al interior del recinto, en el caso de que algún paciente ingrese con algún bien material a recibir la correspondiente atención, será deber del dueño o tutor solicitarlo al momento de retirarse de la misma.

**ARTÍCULO 18:** Todo paciente que llegue a la consulta debe ingresar con algún medio de sujeción, de manera que se mantenga un permanente control sobre el animal. En caso de los felinos deben ingresar en una caja de contención para animales en la medida de lo posible, de no ser así deberá necesariamente tener el dueño o tutor el cuidado necesario para evitar que el animal de compañía circule libremente por la clínica.



En caso que el paciente sea agresivo, este debe ser contenido adecuadamente por el dueño o tutor, tratándose de caninos deberán portar un bozal, para así realizar el examen clínico y administración de fármacos en forma segura, sin poner en riesgo la integridad física del médico tratante. De no ser así, este no será atendido bajo ninguna circunstancia.

**ARTÍCULO 19:** Todo paciente se necesite ser sometido a sedación o anestesia para realizar un procedimiento médico, el tutor o dueño debe firmar un consentimiento informado de sedación y/o anestesia.

**ARTÍCULO 20:** El paciente que será sometido a cirugía debe llegar 15 minutos antes de la hora agendada, el dueño o tutor debe firmar el consentimiento informado quirúrgico y de anestesia. Además de lo anterior deberá firmar al momento de retirar al paciente un consentimiento de entrega. El no firmar el consentimiento informado será motivo de NO ingreso a pabellón.

**ARTÍCULO 21:** El ingreso a pabellón, es restringido salvo autorización del Médico Veterinario.

**ARTÍCULO 22:** Todo paciente que llegue a cirugía debe traer un rollo papel absorbente y una mantita abrigadora.

**ARTÍCULO 23:** La entrega de información sobre el paciente, se realizara directamente en forma verbal al dueño o tutor responsable, a través del Médico Veterinario a cargo de los procedimientos que se están realizando o se hubieran realizado.

**ARTÍCULO 24:** La alimentación del paciente al interior de la clínica veterinaria y en caso de ser necesaria durante la estadía del paciente en la misma es responsabilidad exclusiva del dueño o tutor, quien deberá llevarla y suministrarla con sujeción a las indicaciones médicas.

**ARTÍCULO 25:** El dueño o tutor debe recoger y limpiar las necesidades fisiológicas del paciente (orina y heces) en la sala de espera y patio de la clínica veterinaria.

**ARTÍCULO 26:** En las dependencias de la clínica veterinaria existirá un registro de las agrupaciones animalistas, para acceder a la atención gratuita.

Las agrupaciones deben tener personalidad jurídica y estar inscritas en la plataforma de Registro Nacional de Animales de Compañía.

### **TITULO III**

#### **DEL HORARIO Y FUNCIONAMIENTO**

**ARTÍCULO 27:** El horario de funcionamiento de la clínica veterinaria municipal de la ciudad de Angol será el siguiente:

<b>Atención Público</b>	Lunes a Viernes	Mañana 9:00-14:00
	Lunes a Jueves	Tarde 15:00-17:00
<b>Esterilizaciones</b>	Lunes	Tarde 15:00-17:00
	Martes	Mañana 9:00-14:00 Tarde 15:00-17:00

<b>Prestaciones Terreno</b>	<b>en</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Tarde 15:00-17:00</b>
---------------------------------	-----------	------------------	--------------------------

#### **TITULO IV**

##### **DE LAS PROHIBICIONES A LOS DUEÑOS Y/O TUTORES DE LOS ANIMALES DE COMPAÑÍA QUE REQUIERAN ATENCION DE LA CLINICA Y EL TRATO DE LOS MISMOS AL PERSONAL DE LA CLINICA**

**ARTÍCULO 28:** El dueño o tutor del paciente deben cuidar y resguardar las instalaciones de la Clínica Veterinaria Municipal.

**ARTÍCULO 29:** Queda estrictamente prohibido el consumo de drogas ilícitas, alcohol y tabaco al interior de la clínica veterinaria y en los espacios de ingreso y estacionamiento de la misma.

**ARTÍCULO 30:** Los dueños y tutores del paciente que se encuentran al interior de la clínica no podrán ocasionar ruidos molestos, de ocasionarlos el personal estará facultado para solicitarle al mismo que se retire de la clínica y suspender la atención de su paciente.

**ARTÍCULO 31:** El dueño o tutor del paciente debe respetar la privacidad de los demás pacientes y hacer abandono de las instalaciones cuando el personal se lo solicite.

**ARTÍCULO 32:** El dueño o tutor debe respetar las áreas restringidas y quirúrgicas dentro de la clínica. Esta medida persigue proteger y dar mayor seguridad en la atención en relación a las infecciones asociadas a la atención de salud.

**ARTÍCULO 33:** El dueño o tutor del paciente deben tratar respetuosamente al personal de la Clínica Veterinaria Municipal.

El maltrato reiterado al personal por parte de dueños o tutores del paciente podría ser causa de prohibición del ingreso al recinto indefinidamente.

La Clínica se reserva el derecho de denunciar agresiones físicas y/o verbales a su personal ante tribunales y Juzgados de Policía Local.

**ARTÍCULO 34:** El uso de celulares queda prohibido en los pabellones quirúrgicos y en los de box de atención mientras el paciente se encuentre recibiendo prestaciones médicas por parte del equipo de la clínica veterinaria.

**ARTÍCULO 35:** La clínica veterinaria no recibirá ninguna donación en especies (alimento, insumos etc.), salvo una toalla de papel.

#### **TITULO V**

##### **DE LA EUTANASIA**

**ARTÍCULO 36:** La eutanasia es un evento final y definitivo para un ser vivo, en medicina veterinaria debe entenderse como un procedimiento clínico positivo para ofrecer a pacientes en situaciones terminales como última alternativa. La eutanasia no es un fracaso en el manejo clínico, sino una retirada prudente a tiempo para evitar mayor sufrimiento del paciente cuando no existe alternativa terapéutica, que garantice adecuada calidad de vida.



Si se recomienda eutanasia a un paciente esta será justificada y se informara el procedimiento a seguir.

**ARTÍCULO 37:** El dueño o tutor deberá firmar un consentimiento de eutanasia en el cual autoriza el procedimiento.

**ARTÍCULO 38:** No se dará eutanasia a perros ni gatos sanos por petición del dueño o tutor. Este procedimiento solo se realizara bajo la recomendación del médico tratante.

**ARTÍCULO 39:** El paciente fallecido debe ser retirado por el dueño o tutor y será su responsabilidad dar un lugar definitivo para sus restos.

## **TITULO VI**

### **DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES**

**ARTÍCULO 40:** La Clínica Veterinaria cuenta con un libro de observaciones donde los propietarios dueños o tutores pueden hacer por escrito los reclamos, sugerencias o felicitaciones.

**El reclamo deberá contener a lo menos:**

- Fecha.
- Nombre, cedula de identidad y domicilio del reclamante.
- Indicación de los hechos que fundamenten su reclamo.
- Firma del reclamante.

Se declararán Nulos los registros que contengan lenguaje soez, ofensivo o insultos, además de las observaciones en que no se registre quién es la persona reclamante o algún contacto para remitir la respuesta.

**ARTÍCULO 41:** El reclamo se responderá sobre las materias que sean de competencia de la Clínica, mediante alguna de las siguientes vías de comunicación:

- Correo electrónico registrado en el reclamo.
- Carta certificada por municipio al domicilio registrado en el reclamo.

El plazo de respuesta es de 20 días hábiles administrativos contados desde la recepción del reclamo.