



Clínica del Campestre

PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (POE)
Lineamientos institucionales para el ingreso de
animales a la clínica

Clínica del Campestre

Versión 1 - 2026



Calle 17sur No.44-06 Medellín
Vereda Guayabito, Don Diego
Llanogrande kilómetro 3 Rionegro



(604) 444 2006



CLICAMPESTRE

www.clinicadelcampestre.com



Clínica del Campestre

1. Introducción

En los últimos años se ha observado un incremento en el número de pacientes que acuden a las consultas médicas acompañados de animales (1,2). Estos pueden corresponder a animales de servicio, animales de apoyo emocional o mascotas sin un rol asistencial formal (3,4). La presencia de animales en establecimientos de salud plantea beneficios potenciales para el bienestar emocional del paciente, pero también riesgos asociados a infecciones, alergias, fobias, seguridad y confort de otros pacientes y del personal de salud (1,4-6).

Ante la ausencia de una regulación institucional previa, este documento establece recomendaciones y lineamientos para el manejo de animales en la clínica, con un enfoque prioritario en la seguridad del paciente, la prevención y control de infecciones, el respeto por los derechos de las personas con discapacidad y la adecuada operación de los servicios asistenciales.

2. Objetivo

Definir criterios claros, homogéneos y basados en buenas prácticas internacionales para:

1. Autorizar o restringir el ingreso de animales a la clínica.
2. Diferenciar animales de servicio, apoyo emocional y mascotas.
3. Minimizar riesgos sanitarios, legales y operativos.
4. Orientar al personal administrativo, asistencial y a los pacientes.

3. Alcance (contexto ambulatorio)

Este Procedimiento Operativo Estándar aplica a una institución de atención ambulatoria, que incluye:

- Consulta médica especializada.
- Procedimientos ortopédicos ambulatorios.
- Intervencionismo en dolor.

La institución no cuenta con áreas de hospitalización ni internación, por lo cual:

- No se permiten visitas prolongadas de animales.
- No se permiten animales en las salas quirúrgicas
- No se contemplan programas de visita de mascotas a pacientes hospitalizados.
- El análisis de riesgo se enfoca en salas de consulta, áreas de procedimientos, salas de espera y circulación ambulatoria.

Las recomendaciones aquí descritas están diseñadas específicamente para clínicas ambulatorias, donde la rotación de pacientes, la coexistencia en salas de espera y la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud (IAAS) son prioritarias (6).





Clínica del Campestre

4. Definiciones operativas

Animal de servicio: Animal entrenado específicamente para realizar tareas que asisten a una persona con una discapacidad física, sensorial, mental o médica (por ejemplo, perros guía, perros de alerta médica) (2).

Animal de apoyo emocional: Animal cuya función principal es brindar contención emocional o psicológica, sin entrenamiento específico para realizar tareas médicas o funcionales (3).

Mascota: Animal de compañía sin entrenamiento asistencial ni función terapéutica formal (3).

Zoonosis: Enfermedades que pueden transmitirse de animales a humanos (4,6).

4.1 Marco Normativo Nacional Colombiano

El presente lineamiento se fundamenta en la normatividad vigente en Colombia y en los principios de accesibilidad, inclusión, seguridad del paciente y calidad en la atención en salud, particularmente en:

- **Ley 1346 de 2009**, por medio de la cual se aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Esta ley protege el derecho a la accesibilidad y reconoce el uso de animales de asistencia, especialmente animales de servicio, como apoyo a personas con discapacidad. Su aplicación se realiza garantizando, en todo momento, la seguridad clínica, la prevención de riesgos y el adecuado funcionamiento de los servicios asistenciales.
- **Ley 2473 de 2025**, por la cual se modifican el Código Civil y el Código General del Proceso, incorporando el reconocimiento de los animales domésticos de compañía y de soporte emocional, y declarando su inembargabilidad. Dicho reconocimiento no implica una autorización automática para su ingreso a instituciones de salud, las cuales conservan la facultad de establecer lineamientos y restricciones sustentadas en criterios sanitarios, operativos y de seguridad del paciente.

5. Principios generales

- La seguridad del paciente, del personal y de otros usuarios de la clínica es prioritaria.
- La clínica tiene la obligación de **permitir el ingreso de animales de servicio**, salvo en áreas donde exista un riesgo clínico justificado.
- La clínica **no tiene la obligación** de permitir el ingreso de **mascotas o animales de apoyo emocional**.





Clínica del Campestre

- Cada solicitud debe evaluarse considerando el contexto clínico, el tipo de animal y el entorno asistencial.

6. Clasificación y manejo según tipo de animal

6.1 Animales de servicio

Ingreso permitido:

- No deben considerarse mascotas.
- No se exigirá documentación específica como certificados o chalecos, aunque puede solicitarse información básica sobre la función del animal.
- El animal debe permanecer bajo control del paciente en todo momento (correa, arnés u otro medio seguro).
- Se restringirá el acceso únicamente a áreas críticas cuando exista riesgo sanitario (p. ej., salas de procedimientos invasivos).

6.2 Animales de apoyo emocional

Ingreso no automático:

Su aceptación será evaluada caso por caso por atención al usuario o el responsable designado.

Se podrá solicitar:

- Aviso previo a la cita.
- Certificación veterinaria vigente (vacunación y buen estado de salud).
- Podrá negarse el ingreso si:
- Existen pacientes inmunocomprometidos.
- Hay riesgo de alergias, fobias o molestias a terceros.
- No se puede garantizar control adecuado del animal.

6.3 Mascotas

Ingreso no permitido de forma rutinaria:

- Podrán considerarse excepciones muy puntuales, siempre con autorización previa y bajo condiciones estrictas.
- En general, se recomendará reprogramar la cita o utilizar modalidades alternativas de atención.

7. Áreas con restricciones absolutas

Independientemente del tipo de animal, no se permitirá el ingreso a:

- Salas de procedimientos invasivos.
- Áreas de preparación o almacenamiento de medicamentos.
- Áreas con pacientes inmunocomprometidos.





Clínica del Campestre

- Zonas donde el animal pueda comprometer la asepsia o la seguridad.

8. Requisitos mínimos cuando se autorice el ingreso

Cuando se autorice el ingreso de un animal (principalmente animales de servicio y, excepcionalmente, de apoyo emocional):

- El animal debe:
 - Estar clínicamente sano.
 - Tener vacunación vigente.
 - Estar limpio y con adecuado control de ectoparásitos.
 - Permanecer siempre bajo control del responsable.
- Está prohibido:
 - Alimentar al animal dentro de la clínica.
 - Permitir que el animal suba a camillas, sillas de atención o superficies clínicas.
- El personal deberá reforzar:
 - Higiene de manos antes y después del contacto.
 - Limpieza de superficies potencialmente expuestas.

9. Manejo de riesgos y situaciones especiales

Alergias o fobias: Si otro paciente o miembro del personal manifiesta alergia, miedo o incomodidad, se priorizará su seguridad, pudiendo aislar al animal o reubicar la atención (1,4). **Conducta inadecuada del animal:** Cualquier signo de agresividad, descontrol, vocalización excesiva o suciedad será motivo de retiro inmediato (2,4).

Incidentes: Mordeduras, arañazos u otros eventos deberán documentarse y notificarse según los protocolos institucionales de seguridad del paciente (1,4,6).

10. Responsabilidades

- Dirección médica, coordinación médica
- Aprobar y actualizar estos lineamientos.
- Resolver casos excepcionales.
- Personal administrativo
- Informar claramente la política a los pacientes.
- Identificar de forma temprana solicitudes de ingreso con animales.
- Personal asistencial
- Velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad e higiene.
- Reportar incidentes o situaciones de riesgo.





Clínica del Campestre

- Paciente o acompañante responsable del animal
- Mantener el control permanente del animal.
- Asumir la responsabilidad por el comportamiento del mismo.

11. Comunicación institucional

- Estos lineamientos deben estar disponibles para el personal y los pacientes.
- Se recomienda señalización visible indicando la política sobre animales.

12. Indicadores de cumplimiento y control

- Número de incidentes relacionados con animales.
- Número de quejas por alergias, fobias o incomodidad.
- Cumplimiento de higiene de manos y limpieza posterior.

13. Revisión y actualización

Este documento deberá revisarse periódicamente y actualizarse conforme a nueva evidencia científica, normativas legales o cambios en la operación de la clínica.

**Documento elaborado desde una perspectiva de dirección médica, priorizando la seguridad del paciente, el control de infecciones y el respeto por los derechos individuales.





Clínica del Campestre

RESUMEN OPERATIVO

Ingreso de animales a la clínica

Principio clave:

La seguridad del paciente, del personal y de otros usuarios es prioritaria.

Animales permitidos:

Animales de servicio

- Ingreso **SIEMPRE permitido**.
- No se consideran mascotas.
- Deben permanecer bajo control del paciente.
- Acceso restringido solo a áreas con riesgo clínico.

Animales con evaluación caso a caso:

Animales de apoyo emocional

- Requieren **aviso previo**.
- Autorización por atención al usuario, dirección médica o coordinación médica.
- Pueden solicitarse certificados veterinarios.
- La clínica **puede negar el ingreso** si hay riesgo sanitario u operativo.

Animales no permitidos:

Mascotas

- No se permite ingreso rutinario.
- Excepciones solo con autorización previa.
- Se recomienda reprogramar cita o atención alternativa.

Áreas restringidas (ningún animal)

- Salas de procedimientos
- Atención prioritaria
- Áreas de medicamentos
- Pacientes inmunocomprometidos
- Zonas donde se comprometa la asepsia

Medidas obligatorias

- Higiene de manos antes y después del contacto.
- Animales NO pueden subir a camillas o sillas clínicas.
- Retiro inmediato si hay conducta inadecuada.





Clínica del Campestre

SEÑALIZACIÓN PARA PACIENTES

POLÍTICA DE INGRESO DE ANIMALES

Para proteger la seguridad y el bienestar de todos nuestros pacientes:

Se permiten animales de servicio

Animales de apoyo emocional requieren autorización previa. No se permite el ingreso de mascotas.

Los animales no pueden ingresar a:

- Salas de procedimientos
- Atención prioritaria
- Áreas clínicas críticas

Si tiene dudas, consulte con nuestro personal de recepción.

Gracias por su comprensión.

GUIÓN PARA ATENCIÓN AL USUARIO

- **Si el paciente llega con un animal**

“Para cuidarlo a usted y a todos nuestros pacientes, contamos con una política institucional sobre el ingreso de animales. ¿Su animal es un animal de servicio?”

- **Si dice que es animal de servicio**

“Perfecto, los animales de servicio son bienvenidos. Solo le pedimos mantenerlo siempre bajo su control.”

- **Si dice que es apoyo emocional**

“En el caso de animales de apoyo emocional, necesitamos una autorización validada por atención al usuario con apoyo de coordinación médica o dirección médica.

(El que asiste debe cumplir con la regulación de vacunación, desparasitación, adiestramiento, condiciones de comportamiento del animal debidamente certificadas atendiendo la regulación y responsabilidades relacionadas para la presencia de animales domésticos y de compañía en instituciones de salud)

Permítame verificar si podemos continuar hoy o reprogramar su cita.”





Clínica del Campestre

- **Si es una mascota**

“Actualmente no está permitido el ingreso de mascotas a la clínica. Podemos ayudarle a reprogramar su cita o buscar una alternativa.”

- **Si el paciente se molesta**

“Entendemos su situación. Esta política busca proteger la seguridad de todos nuestros pacientes, especialmente aquellos con condiciones de riesgo.”





Clínica del Campestre

Referencias

1. College of Physicians & Surgeons of Alberta. Animals in Medical Clinics [Internet]. [cited 2026 Jan 21]. Available from: <https://cpsa.ca/wp-content/uploads/2022/09/Guidance-on-Animals-in-Medical-Clinics.pdf>
2. Service Animals: Guidelines for Patients and Visitors | Clinical Center [Internet]. [cited 2026 Jan 21]. Available from: <https://www.cc.nih.gov/patient-info/service-animals>
3. Assistance Dogs and Other Animals Policy - Hoveton & Wroxham Medical Centre [Internet]. [cited 2026 Jan 21]. Available from: <https://www.hovetonandwroxhammedicalcentre.nhs.uk/policies/assistance-dogs-and-other-animals-policy/>
4. Murthy R, Bearman G, Brown S, Bryant K, Chinn R, Hewlett A, et al. Animals in Healthcare Facilities: Recommendations to Minimize Potential Risks. Infect Control Hosp Epidemiol. 2015 May 2;36(5):495–516.
5. Duncan SL. APIC State-of-the-Art Report: The implications of service animals in health care settings. Am J Infect Control. 2000 Apr;28(2):170–80.
6. H. Animals in Health-Care Facilities | Infection Control | CDC [Internet]. [cited 2026 Jan 21]. Available from: <https://www.cdc.gov/infection-control/hcp/environmental-control/animals-in-healthcare-facilities.html>

