

	Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales	Código	PLA-06 v.01
		Página	1 de 5

1. Objetivo y Alcance

Determinar los lineamientos necesarios para la Prestación del servicio en la clínica veterinaria de pequeños animales como sitio de apoyo a la docencia, que contribuya a la formación académica de los estudiantes relacionando la teoría con la práctica, generando como resultado la satisfacción de los clientes en la Universidad de Pamplona. De igual manera como apoyo a la investigación y la interacción social a través de la atención medico quirúrgica de pequeños animales.

Abarca desde la recepción del paciente hasta la salida y/o entrega al propietario.

2. Responsable

El responsable de garantizar la adecuada aplicación y ejecución del procedimiento de servicio en la clínica veterinaria de pequeños animales es el líder del proceso, médico veterinario y/o médico veterinario zootecnistas, adscrito al programa de Medicina Veterinaria.

3. Definiciones

3.1 Bioseguridad

Normas, reglas, parámetros, establecidos en los laboratorios con el fin de brindar óptimo servicio en todo lo referente a seguridad dentro de ellos.

3.2. Cirugía

Parte de la medicina que se ocupa de curar las enfermedades, malformaciones, traumatismos, etc., mediante operaciones manuales o instrumentales.

3.3. Hospitalización


Ingreso de un animal enfermo o herido en un hospital para su examen, diagnóstico, tratamiento y curación por parte del personal médico.

3.4. Semiología

Es el cuerpo de conocimientos que se ocupa de cómo identificar las diversas manifestaciones patológicas (signos o manifestaciones clínicas objetivas y síntomas o percepciones subjetivas), de cómo buscar estas manifestaciones (semiotecnica), de cómo reunir las en síndromes, y de cómo interpretarlas, jerarquizarlas y razonarlas (clínica semiológica o propedéutica). Gracias a ese cuerpo de conocimiento se puede llegar

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Johanna Fonseca Matheus		Firma Fredy Solano Ortega		Firma Mabel Johanna Coronel Acevedo	
Fecha	01 de febrero de 2023	Fecha	01 de febrero de 2023	Fecha	17 de febrero de 2023

INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA

	Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales	Código	PLA-06 v.01
		Página	2 de 5

al diagnóstico.

Las demás definiciones que aplican para el presente Documento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9001 vigente Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario.**

4. CONTENIDO

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1	RECEPCIÓN	
1.1	<p>La persona natural o jurídica como responsable de un paciente animal, solicita la prestación de servicio ante la recepción.</p> <p>El funcionario administrativo diligencia el formato FLA-49 "Historia Clínica", en el cual registrará los datos de identificación de propietario y la mascota, de igual manera informará los costos y turno de espera de la consulta al propietario del paciente.</p> <p>Los pacientes veterinarios que llegan a consulta y ya se encuentran registrados, se diligenciará FLA-56 "Seguimiento y Control", el cual será anexado al FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>El funcionario administrativo informa al personal médico veterinario el requerimiento del servicio y da las orientaciones para el ingreso del paciente veterinario y su propietario.</p>	Funcionario administrativo
2	CONSULTA EXTERNA	
2.1	<p>El médico veterinario acompañado de estudiantes realizará el examen clínico semiológico, determinando las condiciones físicas del paciente. Estos datos serán consignados en el formato FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>El paciente podrá ser dado de alta con el formato FLA-54 "Récipe".</p> <p>Si el propietario solicita informe médico, éste se debe elaborar en el formato FLA-75 "Informe Médico".</p>	Médico Veterinario
3	OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN	
3.1	<p>Los pacientes que por disposición del médico veterinario requieran observación, estarán a cargo del profesional y estudiantes de práctica. Los hallazgos clínicos serán consignados en el formato FLA-52 "Observación y Hospitalización", este será anexado al formato FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>Los propietarios de pacientes veterinarios que requieran Observación y Hospitalización deberán leer, entender y firmar el FLA-44 "Autorización Procedimientos Menores y Hospitalización".</p> <p>Los insumos que se requieran para el tratamiento del paciente se solicitarán según el paso 12.1 Solicitud y entrega de Medicamentos e Insumos Prestación de servicios externos.</p> <p>El paciente que por su condición fallece, se deberá informar al propietario por medio verbal y consignar información sobre los hechos en formato FLA-49 "Historia Clínica".</p>	Médico Veterinario, estudiantes medicina veterinaria



**Prestación del Servicio Clínica de Pequeños
Animales**

Código

PLA-06 v.01

Página

3 de 5

	<p>El tiempo de observación será según evolución clínica del paciente y criterio del profesional responsable del caso.</p> <p>Dado el caso en que el propietario decida dejar de recibir el servicio de la clínica y retirar al paciente, debe leer, entender y firmar el formato FLA-76 "Deslinde de Responsabilidad".</p>	
4	EUTANASIA	
4.1	<p>Los pacientes que por su condición clínica se ve afectada su calidad de vida, han perdido una o más funciones orgánicas, se encuentran en estado de sufrimiento; y según criterio médico, pueden ser sometidos al proceso de eutanasia. Este procedimiento deberá ser informado y explicado de forma verbal por el médico veterinario al propietario, quien autoriza con la firma del formato FLA-43 "Autorización de Eutanasia". La disposición de cadáveres se seguirá según el procedimiento de PHIRGS institucional como residuo anatomopatológico.</p> <p>Los pacientes veterinarios que hayan muerto y requieran la realización de necropsia según criterio del médico veterinario tratante, para identificar los hallazgos anatomopatológicos que permitan llegar a un diagnóstico pos mortem. Los propietarios deberán leer, entender y firmar FLA-45 "Autorización Necropsia"</p>	Médico Veterinario
5	CIRUGÍA	
5.1	<p>El servicio será indicado según criterio del médico veterinario y será consignado en el formato FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>El propietario deberá leer, entender y firmar el formato FLA-51 "Consentimiento Informado de Cirugía y Anestesia". Se realiza toma de exámenes de laboratorios según paso 6. Los hallazgos se consignarán en el formato FLA-50 "Hoja de Anestesia", para determinar riesgo anestésico.</p> <p>Se realiza solicitud de insumos y medicamentos utilizando el formato FLA-03 "Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos".</p> <p>Los médicos veterinarios y estudiantes realizarán el proceso quirúrgico según la naturaleza de éste, y según criterios profesionales. Esto queda consignado en los formatos FLA-50 "Hoja de Anestesia" los cuales son anexados al formato FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>El paciente veterinario quedará en observación y hospitalización según la actividad 3, y podrá ser dado de alta según el criterio del Médico Veterinario.</p>	Médico Veterinario, estudiantes medicina veterinaria
6	LABORATORIO CLÍNICO E IMAGENOLÓGÍA	
6.1	<p>El médico tratante remite las muestras biológicas. El profesional recibe la muestra biológica y procesa de acuerdo con la solicitud. El resultado se emite en formatos a que diere lugar según la naturaleza del procedimiento realizado: FLA-55 "Resultados de Laboratorio Cuadro Hemático", FLA-77 "Resultados de Laboratorio - Bioquímica Sanguínea", FLA-47 "Citología", FLA-48 "Coprológico" o, FLA-57 "Uroanálisis".</p> <p>El profesional recibe el paciente para toma de imágenes radiográficas y/o ecográficas. El resultado se emite en el formato FLA-53 "Imagenología", una copia es enviada al propietario vía correo electrónico, otra será anexada al formato FLA-49 "Historia Clínica".</p> <p>El uso de los equipos debe ser consignado en el formato FLA-15 "Préstamo de Equipos".</p>	Médico veterinario, auxiliar de laboratorio



**Prestación del Servicio Clínica de Pequeños
Animales**

Código

PLA-06 v.01

Página

4 de 5

7	VACUNACIÓN	
7.1	Este proceso se realiza según la actividad 2, Consulta Externa. El biológico a utilizar se debe solicitar según el formato FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos” . Se entrega al propietario el registro de vacunación en el formato FLA-46 “Carnet de Vacunación”	Médico veterinario
8	FACTURACIÓN	
8.1	Al finalizar la prestación de servicio el funcionario administrativo realizará la facturación y cobro, a través del software Gestasoft, del cual se genera un formato de “Factura De Venta” . De este una copia es entregado al cliente de manera física y otra reposa en el archivo de la dependencia.	Auxiliar administrativo
9	REPORTE DE PAGO	
9.1	El funcionario administrativo consigna el recaudo semanal en el Banco BBVA número cuenta 0013-0324-44-0100000603, el original y copia del recibo de consignación será entregado a la secretaria de decanatura mediante FGT-12 “Memorando” . El proceso de arqueo de caja se realiza semanalmente por parte de un auditor delegado por la oficina de pagaduría y tesorería, esto quedará consignado e informado mediante FGT-12 “Memorando” , con tres copias, una que se envía a la secretaria de decanatura, una a la oficina de pagaduría y tesorería y una en el archivo físico de la clínica. El reporte de pago se realiza semanalmente según el procedimiento PPT-01 “Recepción, Trámite, Pago y Archivo de Cuentas”	Auxiliar administrativo
10	GESTIÓN DOCUMENTAL	
10.1	La totalidad de los formatos diligenciados en este procedimiento se archivan según el procedimiento PGT-01 “Control Documental” . La información consignada en el formato FLA-49 “Historia Clínica” y sus anexos serán digitalizados a través del software VETESOFT ®	Auxiliar administrativo
11	PRÁCTICAS ACADÉMICAS	
11.1	Estas se realizarán según el procedimiento PLA-02 “Prestación del Servicio de Laboratorio”	Auxiliar de laboratorio
12	SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS	
12.1	Se solicita al auxiliar de laboratorio en formato FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos” . Cada salida de insumo se consigna y descarga de existencia de inventario. Cada semestre se realiza inventario de medicamentos e insumos, y se rotulan según la fecha de vencimiento de la siguiente manera: fecha de vencimiento de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none">• Color verde (fecha mayor a 12 meses)• Amarillo (entre 6 y 12 meses),• Rojo (menor a 3 meses). Este proceso queda consignado por medio del formato FAC-08 “Acta de Reunión”	Auxiliar de laboratorio

	Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales	Código	PLA-06 v.01
		Página	5 de 5

13	LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS	
13.1	Se realiza de acuerdo al protocolo de limpieza y desinfección de la Clínica Veterinaria Pequeños Animales.	Servicios generales

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000 vigente Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC ISO 9001 vigente Sistema Integrado de Gestión. Requisitos.
- Ley 962 de 2005 “Antitrámites”
- ILA-03 “Recolección de Residuos Químicos y Biológicos”
- MLA-01 “Manual de Bioseguridad Laboratorios Universidad de Pamplona”
- PLA-02 “Prestación de Servicio de Laboratorios”.

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación
00	Actualización del documento según lo descrito en el FAC-08 Acta de Reunión N° 005 del 1 de febrero de 2023	01 de febrero de 2023	17 de febrero de 2023

7. Anexos

No aplica