	<b>Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales</b>	<b>Código</b>	PLA-06 v.00
		<b>Página</b>	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 al diagnóstico.

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Karen Delgado Villamizar		Firma Fredy Solano Ortega		Firma Jhon Arveny Arenas	
<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2020	<b>Fecha</b>	28 de mayo de 2020	<b>Fecha</b>	27 de octubre de 2020


\*\*\*INFORMACIÓN DOCUMENTADA NO CONTROLADA\*\*\*

	<b>Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales</b>	<b>Código</b>	PLA-06 v.00
		<b>Página</b>	2 de 5


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

#### 4. CONTENIDO


N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPO	RESPONSABLE
<b>1</b>	<b>RECEPCIÓN</b>		
<b>1.1</b>	<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 <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b>, 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 <b>FLA-56 "Seguimiento y Control"</b>, el cual será anexado al <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b>.</p> <p>El funcionario administrativo informará al personal médico veterinario el requerimiento del servicio y dará las orientaciones para el ingreso del paciente veterinario y su propietario.</p>	30 minutos	Funcionario administrativo
<b>2</b>	<b>CONSULTA EXTERNA</b>		
<b>2.2</b>	<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 <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b>,</p> <p>El paciente podrá ser dado de alta con el formato <b>FLA-54 "Récipe"</b>.</p>	30 minutos	Médico Veterinario
<b>3</b>	<b>OBSERVACIÓN Y HOSPITALIZACIÓN</b>		
<b>3.1</b>	<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 <b>FLA-52 "Observación y Hospitalización"</b>, este será anexado al formato <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b>.</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 <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b>.</p>	A criterio del responsable.	Medico Veterinario, estudiantes medicina veterinaria

	<b>Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales</b>	<b>Código</b>	PLA-06 v.00
		<b>Página</b>	3 de 5

	El tiempo de observación será según evolución clínica del paciente y criterio del profesional		
<b>4</b>	<b>EUTANASIA</b>		
<b>4.1</b>	<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 <b>FLA-43 “Autorización de Eutanasia”</b>. 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 anatómo-patológicos que permitan llegar a un diagnóstico pos mortem. Los propietarios deberán leer, entender y firmar <b>FLA-45 “Autorización Necropsia”</b></p>	1 hora	Médico Veterinario
<b>5</b>	<b>CIRUGÍA</b>		
<b>5.1</b>	<p>El servicio será indicado según criterio del médico veterinario y será consignado en el formato <b>FLA-49 “Historia Clínica”</b>.</p> <p>El propietario deberá leer, entender y firmar el formato <b>FLA-51 “Consentimiento Informado de Cirugía y Anestesia”</b>. Se realizará toma de exámenes de laboratorios según paso 6. Los hallazgos se consignarán en el formato <b>FLA-50 “Hoja de Anestesia”</b>, para determinar riesgo anestésico.</p> <p>Se realiza solicitud de insumos y medicamentos utilizando el formato <b>FLA-03 “Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos”</b>.</p> <p>Los médicos veterinarios y estudiantes realizarán el proceso quirúrgico según la naturaleza de éste, y según criterios profesionales. Esto quedará consignado en los formatos <b>FLA-50 “Hoja de Anestesia”</b> los cuales serán anexados al formato <b>FLA-49 “Historia Clínica”</b>.</p> <p>El paciente veterinario quedara en observación y hospitalización según la actividad 3.</p>	A criterio del responsable.	Medico Veterinario, estudiantes medicina veterinaria
<b>6</b>	<b>LABORATORIO CLÍNICO E IMAGENOLÓGÍA</b>		
<b>6.1</b>	<p>El médico tratante remite las muestras biológicas. El profesional recepciona 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: <b>FLA-55 “Resultados de Laboratorio”</b>, <b>FLA-47 “Citología”</b>, <b>FLA-48 “Coprológico”</b> o, <b>FLA-57 “Uroanálisis”</b></p> <p>El profesional recepcionará el paciente para toma de imágenes radiográficas y/o ecográficas. El resultado se emitirá en el formato <b>FLA-53 “Imagenología”</b>, una copia será enviada al propietario vía correo electrónico, otra será anexada al formato <b>FLA-49 “Historia Clínica”</b>.</p> <p>El uso de los equipos será consignado en el formato <b>FLA-15 “Préstamo de Equipos”</b>.</p>	1 hora	Médico veterinario, auxiliar de laboratorio

	<b>Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales</b>	<b>Código</b>	PLA-06 v.00
		<b>Página</b>	4 de 5

<b>7</b>	<b>VACUNACIÓN</b>		
<b>7.1</b>	Este proceso se realiza según la actividad 2, Consulta Externa.  El biológico a utilizar se debe solicitar según el formato <b>FLA-03 "Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos"</b> . Se entregará al propietario el registro de vacunación en el formato <b>FLA-46 "Carnet de Vacunación"</b>	15 minutos	Médico veterinario
<b>8</b>	<b>FACTURACIÓN</b>		
<b>8.1</b>	Al finalizar la prestación de servicio el funcionario administrativo realizará la facturación y cobro, a través del software Gestasoft, del cual se generará un formato de <b>"Factura De Venta"</b> . De este una copia es entregado al cliente de manera física y otra reposa en el archivo de la dependencia.	15 minutos	Auxiliar administrativo
<b>9</b>	<b>REPORTE DE PAGO</b>		
<b>9.1</b>	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 <b>FGT-12 "Memorando"</b>  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 <b>FGT-12 "Memorando"</b> , 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 <b>PPT-01 "Recepción, Trámite, Pago y Archivo de Cuentas"</b>	2 horas	Auxiliar administrativo
<b>10</b>	<b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b>		
<b>10.1</b>	La totalidad de los formatos diligenciados en este procedimiento se archivan según el procedimiento <b>PGT-01 "Control Documental"</b> .  La información consignada en el formato <b>FLA-49 "Historia Clínica"</b> y sus anexos serán digitalizados a través del software VETESOFT®	1 hora	Auxiliar administrativo
<b>11</b>	<b>PRÁCTICAS ACADÉMICAS</b>		
<b>11.1</b>	Estas se realizarán según el procedimiento <b>PLA-02 "Prestación del Servicio de Laboratorio"</b>	1 hora	Auxiliar de laboratorio
<b>12</b>	<b>SOLICITUD Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS</b>		
<b>12.1</b>	Se solicita al auxiliar de laboratorio en formato <b>FLA-03 "Solicitud y Entrega de Materiales, Insumos y Equipos"</b> . 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: Color verde (fecha mayor a 12 meses) Amarillo (entre 6 y 12 meses), Rojo (menor a 3 meses).  Este proceso quedará consignado por medio del formato <b>FAC-08</b>	15 minutos	auxiliar de laboratorio

	<b>Prestación del Servicio Clínica de Pequeños Animales</b>	<b>Código</b>	PLA-06 v.00
		<b>Página</b>	5 de 5

	<b>“Acta de Reunión”</b>		
<b>13</b>	<b>LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE ÁREAS</b>		
<b>13.1</b>	Se realizará de acuerdo al protocolo de limpieza y desinfección de la Clínica Veterinaria Pequeños Animales.	1 hora	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

<b>Versión</b>	<b>Naturaleza del Cambio</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Fecha de Validación</b>

## 7. Anexos

No aplica