

## 1. Objeto:

Establecer el procedimiento para acceder a los servicios de la Clínica Veterinaria de Unitrópico.

## 2. Alcance:

Este procedimiento aplica para acceder a la prestación del Servicio en la Clínica Veterinaria Unitrópico.

## 3. Marco normativo:

- Ley 73 de 1985 “Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de Medicina Veterinaria, Medicina Veterinaria y Zootecnia y Zootecnia.
- Resolución Rectoral N°014 de 2021 “Reglamento estudiantil Unitrópico”.
- Ley 576 del 2000 “por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria, la medicina veterinaria y zootecnia y zootecnia”.
- Acuerdo 024 de diciembre 29 de 2013 “Por el cual se adopta el “plan de ordenamiento territorial del municipio de Yopal”.
- Decreto 2676 (diciembre 22) “Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos hospitalarios y similares”.
- Ley estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Resolución 482 de 2018 “Por la cual se reglamenta el uso de equipos generadores de radiación ionizante, su control de calidad, la prestación de servicios de protección radiológica y se dictan otras disposiciones”.
- Resolución 0315 de 2020 “Por la cual se actualizan los listados de estupefacientes- sicotrópicos- precursores y demás sustancias sometidas a fiscalización, de aquellas clasificadas como monopolio del estado y de los medicamentos de control especial de uso humano y veterinario y se dictan otras disposiciones.

## 4. Definiciones:

- 4.1 CLÍNICA VETERINARIA: Unidad de apoyo del Programa de Medicina Veterinaria y Medicina veterinaria y Zootecnia de la Universidad Internacional del Trópico Americano - Unitrópico, en donde se complementa la formación académica basado en las competencias integrales de los estudiantes y se realiza el enlace con la comunidad para la prestación de los servicios de salud Veterinaria dirigidos a la población animal (Pequeños animales de compañía y animales de producción) para el departamento de Casanare y sus áreas de influencia.
- 4.2 USUARIO: Cliente que usa los servicios de salud Veterinaria de la institución y espera calidad en la prestación de los servicios recibidos (Profesional, asistencial y administrativo).
- 4.3 GESTION: Conjunto de acciones por medio de las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las frases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.
- 4.4 CALIDAD: Es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad

de satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas del servicio ofertado.

- 4.5 ALCANCE:** Parte del documento que define la extensión, las áreas, servicios y/o procesos a los cuales aplica.
- 4.6 ANEXOS:** Información adicional adjunta al final del documento que sirve de apoyo para la comprensión de este y aplicación de las actividades descritas. Incluye los formatos, diagramas, guías u otros documentos relacionados.
- 4.7 DEFINICIONES:** Parte de un documento que incluye el significado de los términos empleados en el documento que facilitan la comprensión de este.
- 4.8 DOCUMENTO:** Es toda información perteneciente al sistema Integrado de Gestión que se registre y almacene en cualquier soporte; puede ser papel, magnético, fotográfico o cualquier otro medio en el cual se registre información. Puede ser la descripción de un proceso, procedimiento o actividad/tarea, que se puede ver mediante diagramas de flujo, tablas, figuras, planos, videos, fotografías, muestras físicas, entre otras.
- 4.9 FECHA:** Parte de algunos documentos que corresponde a su fecha de aprobación o expedición.
- 4.10 FORMATO:** Documento que tiene el objetivo de estandarizar la presentación o contenido de alguna información.
- 4.11 GUÍA:** Documento que describe en forma detallada una tarea durante la ejecución de un proceso y está basada en referencia bibliográfica.
- 4.12 INSTRUCTIVO:** Es la descripción de actividades e instrucciones de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente y que hacen parte de un proceso o subproceso.
- 4.13 URGENCIA:** Situación abrupta y repentina que afecta la salud del paciente y que pone en riesgo la vida.
- 4.14 EMERGENCIA:** Situación crítica de peligro evidente para la vida del paciente y que requiere una actuación inmediata.
- 4.15 HISTORIA CLÍNICA:** Documento donde se recoge la información clínica relativa del paciente, y donde se mencionan todos los procesos a los que ha sido sometido.
- 4.16 TRIAGE:** Recibir, clasificar y direccionar a los pacientes de acuerdo con los criterios de gravedad clínica, antes de que reciban atención médica en urgencias.
- 4.17 ACEPTACIÓN DE PROCEDIMIENTOS:** Documento en que se proporciona a los clientes información importante sobre la probabilidad del riesgo que puede transcurrir en la intervención del procedimiento o tratamiento médico.
- 4.18 CONSULTA EXTERNA:** Servicio ambulatorio para pacientes con una cita asignada previamente que acceden a atenciones médicas para diferentes tipos de diagnósticos.
- 4.19 DERECHOS PECUNIARIOS:** Resolución aprobada de Consejo Superior, por la cual se establecen los valores por concepto de servicios que oferta la clínica veterinaria.
- 4.20 RECETARIO:** Documento legal por medio del cual los médicos legalmente capacitados prescriben la

medicación al paciente para su dispensación por parte del farmacéutico.

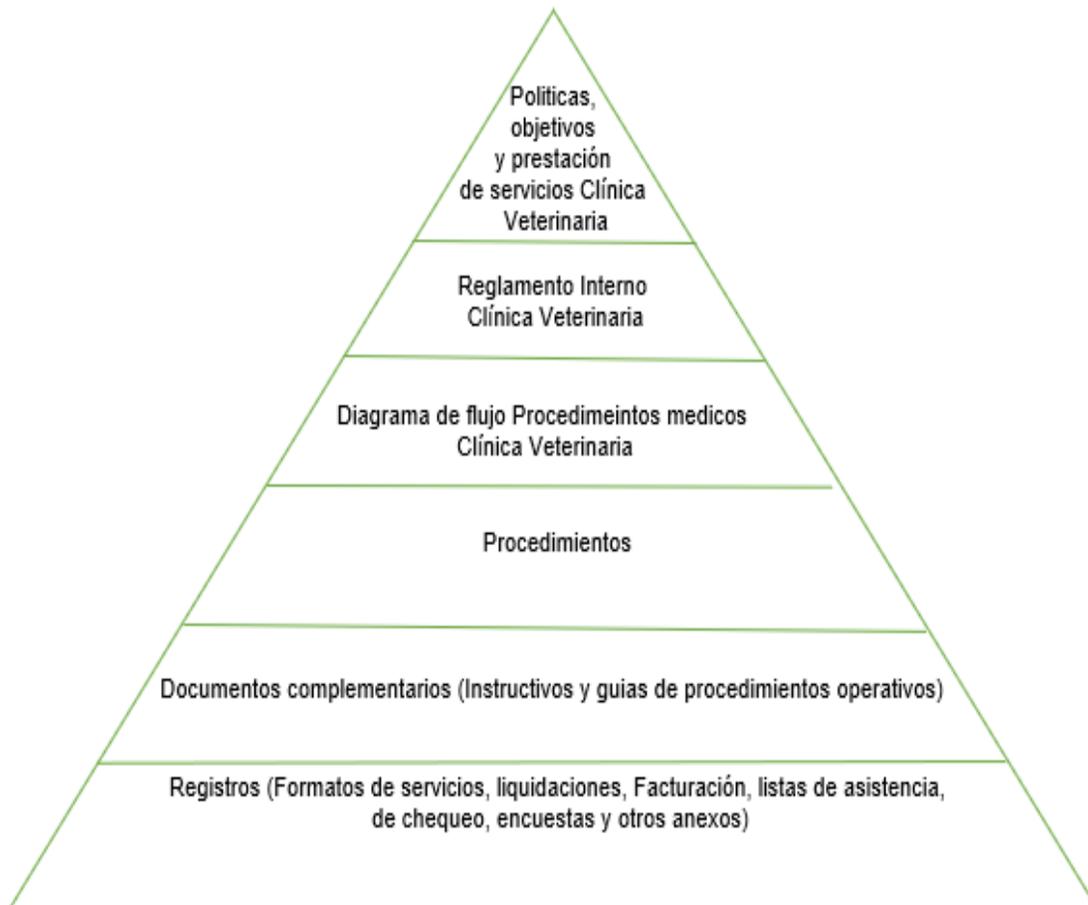
- 4.21 ACTA DE DEFUNCIÓN:** Documento que acredita legalmente el fallecimiento de un paciente.
- 4.22 LIQUIDACIÓN:** Hacer el pago total a una cuenta, finalizar el estado de la prestación del servicio médico.
- 4.23 MODELO DE OPERACIÓN POR PROCESOS:** Es la ruta de navegación que armoniza la misión y la visión de la Institución en una gestión por procesos. Está representado gráficamente en el Mapa de Procesos, el cual ilustra los cuatro niveles de procesos a saber: Estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.
- 4.24 NORMATIVAS:** Conjunto de disposiciones de carácter jurídico que permite regular una materia, actividad o sector específico. Incluyen la Constitución Nacional, leyes, decretos, resoluciones, reglamentos técnicos entre otros.
- 4.25 PROCEDIMIENTO O PROTOCOLO:** Documento interno en el que se presenta de manera gráfica o descriptiva la secuencia de las etapas para el desarrollo de un proceso.
- 4.26 PROCESO:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- 4.27 QUIEN APRUEBA:** Es el funcionario que conoce las políticas y los objetivos de la Entidad y es responsable de su aplicación y logro (director, jefe de proceso, etc.)
- 4.28 QUIEN ELABORA:** Persona que diseña un documento.
- 4.29 QUIEN REVISAS:** Persona que cuenta con la competencia en el tema y que conoce cómo se realizan las actividades.
- 4.30 REGISTRO:** Documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados para asegurar el cumplimiento y eficacia del SIG.

### **5. Condiciones Generales:**

Corresponde a las actividades, requerimientos, políticas o disposiciones que deben ser tenidos en cuenta para la ejecución del proceso o actividad.

#### **5.1 Lineamientos generales para la realización de Prácticas Medicina Veterinaria y Zootecnia, Clínica Veterinaria Unitrópico**

La estructura documental que se relacionan a continuación, indica los procesos que se llevan a cabo para realizar las prácticas de pequeños animales en la Clínica Veterinaria.



Fuente: *Elaboración propia*

## 5.1.1 Generalidades

- La producción y estandarización documental basada en los lineamientos internos de la Clínica Veterinaria, permite conocer las funciones del personal administrativo, docente y los diversos servicios médicos que allí se prestan, para la atención de pacientes y prácticas académicas del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Los espacios asignados para el desarrollo de las prácticas académicas se efectuarán en las instalaciones de la Clínica Veterinaria, coordinados y atendidos por personal administrativo y docente.
- La asignación de horarios para las practicas académicas, serán coordinadas y socializadas por el líder y/o coordinador del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.
- Los Archivos documentales, permite tener un control y registro de los procedimientos clínicos realizados, los cuales se diseñan ajustados a los requerimientos de información del proceso que los genera.
- El Médico Veterinario de la Clínica, recibirá el paciente, lo valorará y direccionará al paciente de acuerdo con los criterios de gravedad clínica, antes de que reciban atención médica en urgencias.
- Ingresado el paciente a la Clínica Veterinaria, al propietario de la mascota se le informara el riesgo y beneficio del procedimiento a realizar.

- g. El Médico Veterinario de la Clínica, dará a conocer el procedimiento de control para la atención del paciente y una vez aceptado el procedimiento se diligenciarán y firmarán los formatos de Aceptación de procedimientos e Historia Clínica, para dar continuidad con la atención de la mascota.
- h. La atención hospitalaria comprende las actividades asistenciales, valoración, diagnósticos, terapéuticas, rehabilitación y cuidados, además de las de promoción de la salud, educación sanitaria y prevención de enfermedades, cuya naturaleza aconseja que se realicen en este nivel.
- i. La aplicación del procedimiento clínico lo determinara el Médico Veterinario de la Clínica, quien es el encargado de estudiar y comprender el proceso de salud y de enfermedad del paciente.
- j. Los servicios de Laboratorio se prestarán como una ayuda diagnóstica en donde los estudiantes practicarán y tendrán conocimientos de los diferentes análisis clínicos de laboratorio.
- k. Los suministros de insumos y medicamentos veterinarios que se requieran para las practicas académicas serán entregados por el personal administrativo encargado de farmacia, quien debe llevar un control de la entrega de suministros mediante el formato de Seguimiento Control de Insumos y Medicamentos, el cual deberá ser firmado por el docente Médico Veterinario.
- l. En caso de presentarse el fallecimiento de paciente ante cualquier servicio o procedimiento Médico Veterinario prestado, se le informará al propietario las causas que implicaron la muerte del animal, procediendo a realizar el acta de Defunción y liquidación de servicios.
- m. El personal Auxiliar Administrativo, será el encargado de almacenar, organizar y custodiar la información documental de los archivos clínicos de la dependencia.
- n. Se entregará el informe mensual de las practicas realizadas en la Clínica Veterinaria.

**6. Contenido:**

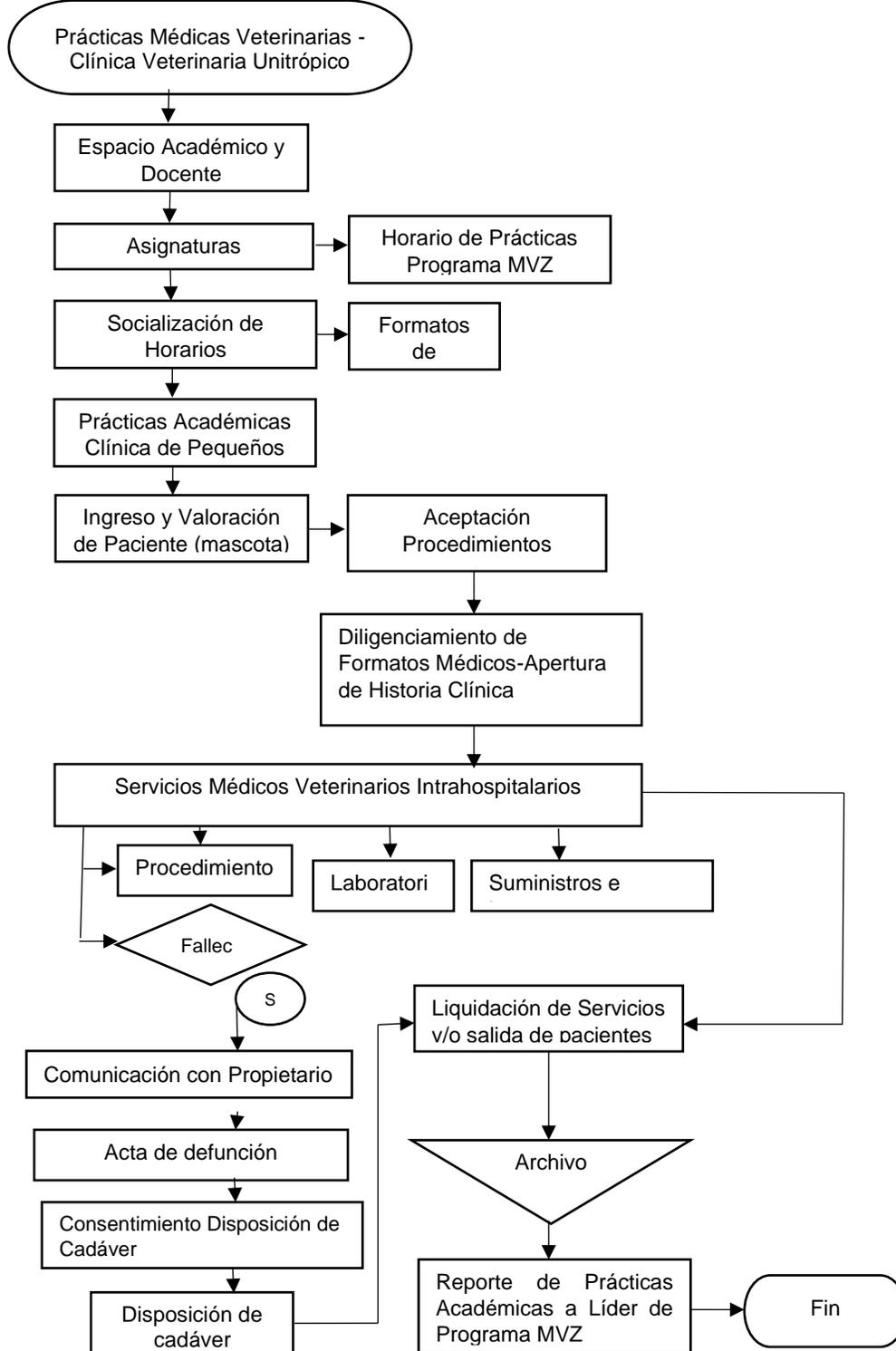
Describe utilizando una tabla las actividades en orden lógico e identifica el cargo del responsable de su ejecución y el producto de cada una de ellas.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Espacio Académico y Docente	Vicerrectoría Académica	Instalaciones Clínica Veterinaria Unitrónico
2.	Asignaturas	Líder y/o Coordinador de Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Horarios de Clases para prácticas
3.	Socialización de Horarios	Líder y/o Coordinador de Programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Cronograma de horarios por asignaturas
4.	Prácticas Académicas Clínica de Pequeños	Docente Médico Veterinario	Formato Lista de Asistencia estudiantes
5.	Ingreso y Valoración de Paciente (mascota)	Docente Médico Veterinario	Historia Clínica

**PRACTICAS DE LA CLINICA VETERINARIA**

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
6.	Aceptación de procedimientos	Propietario y Profesional Universitario	Formato Aceptación Procedimientos.
7.	Diligenciamiento de Formatos Médicos	Profesional Universitario o Médico Veterinario	Formatos Clínicos Veterinarios
8.	Servicios Veterinarios Intrahospitalarios Médico	Profesional Universitario y Docente Médico Veterinario	Procedimiento, Laboratorio y Suministro e insumos
9.	Fallecimiento	Propietario, Médico Veterinario Clínica Veterinaria	Acta de defunción, Consentimiento de disposición del cadáver
10.	Disposición de Cadáver	Profesional Universitario y Empresa de recolección de disposición final de residuos intrahospitalarios	Recibo de Recolección final de cadáver
11.	liquidación de Servicios	Personal Administrativo Auxiliar de farmacia y Técnico Operativo	Formatos de liquidación de servicios médicos
12.	Archivo	Personal Auxiliar Administrativo	Formatos Clínica Veterinaria
13.	Reporte de Prácticas Académicas a Líder de Programa MVZ	Profesional Universitario Y Personal Administrativo Técnico Operativo	Informe Mensual de la Dependencia

7. Diagrama de flujo Servicios Clínica Veterinaria



**8. Listado de anexos:**

El presente documento relaciona los formatos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, empleados para las prácticas del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia.

- a) Historia Clínica
- b) Aceptación de Procedimientos
- c) Autorización salida de paciente
- d) Autorización de Retiro Voluntario
- e) Autorización Eutanasia
- f) Evolución del Paciente
- g) Toma de Muestras de Laboratorio Clínico
- h) Resultados de Laboratorio Clínico
- i) Registro Hoja de Hospitalización
- j) Seguimiento Intrahospitalario
- k) Recetario
- l) Acta de Defunción
- m) Resultados Ayudas Diagnosticas
- n) Ficha Depósito de Cadáver
- o) Ficha Dermatológica
- p) Control de Entrega Instrumental Clínico
- q) Solicitud de Insumos y Medicamentos para Prácticas
- r) Seguimiento Control de Entrega de Insumos y Medicamentos
- s) Liquidación procedimientos intrahospitalarios
- t) Liquidación insumos y medicamentos
- u) Liquidación servicios de laboratorio
- v) Formato Resultados de Laboratorio Clínico
- w) Procedimiento de Esterilización
- x) Procedimiento Quirúrgico
- y) Control de Anestesia
- z) Control de Turnos Estudiantes

**9. Historial de Control de Cambios:**

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Cambios</b>	
01	10/08/2023	Creación del Documento	
<b>Elaboró/Modificó</b>		<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
Firma: Nombre y apellido Profesional Universitario		Firma: Nombre y apellido Líder de Proceso Cargo:	Firma: Nombre y apellido Profesional Especializado del SIG