

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLÁN

“MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y
PROCEDIMIENTOS DE UN HOSPITAL
VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES”

TESIS

Que para obtener el título de
Médica Veterinaria Zootecnista

P R E S E N T A:
Celia María del Socorro Reyes Chacón.

A S E S O R:
M en C. Antonio Gómez Alcántara

Cuautitlán Izcalli, Estado de México 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por que eligió al ángel más bello y me lo regalo en forma de hija;
porque no existe cosa alguna que pueda necesitar sin que DIOS me la
proporcione

A Laura:

Por ser un gran impulso para ir atrás de mis sueños.

A mis padres:

Por ser el apoyo para seguir en mis metas.

A Chelo:

Porque siempre he recibido de ti lo que brinda una hermana.

A mi asesor, M.C. Antonio Gómez Alcántara:

Por brindarme su tiempo

Al M.V.Z. Leonel Pérez Villanueva,
al M.V.Z Joaquín Aguilar Bobadilla,
y al M.V.Z. Javier del Ángel Caraza
Por abrirme la puerta de los hospitales
veterinarios que tienen a sus dignos cargos

CONTENIDO

- I. Introducción
- II. Objetivos
- III. Antecedentes
 - III.I Manual de Organización y Procedimientos
 - III.I.1 Manual de Organización
 - III.I.2 Manual de Procedimientos
- IV. Elaboración del Manual de Organización y Procedimientos
 - IV. I Elaboración del Manual de Organización
 - IV. II Elaboración del Manual de Procedimientos
 - IV. II.1 Anexos
- VI. Resultados
- VII. Sugerencias
- VIII. Bibliografía

RESUMEN

La tesis Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario en Pequeñas Especies se elaboró con el fin de ser una guía útil en la práctica de la medicina veterinaria de pequeñas especies teniendo principalmente un enfoque administrativo que pocas veces ha sido tomado en cuenta por los médicos veterinarios lo cual se hace notar en la poca bibliografía que existe acerca de temas administrativos en medicina veterinaria.

Esta tesis consta de dos capítulos principales la elaboración del manual de organización y la elaboración del manual de procedimientos: El capítulo de elaboración del manual de organización describe la misión, visión, objetivos, y funciones de cada uno de los puestos que integran la estructura orgánica del hospital veterinario en pequeñas especies, también se puede encontrar la representación gráfica de la misma; organigrama, el capítulo elaboración del manual de procedimientos es un instrumento que sirve de guía para la realización de los procedimientos necesarios para brindar atención médica iniciando en la organización del horario de consulta y terminando en el cobro de los servicios, pasando por la administración de los expedientes, brindar consulta, proveer el material necesario para consulta, hospital o cirugía el procedimiento para ingresar, mantener y dar de alta a una mascota de hospital, así como enviar a consulta de medicina especial y el procedimiento administrativo necesario para realizar cirugías.

La fase de investigación de los capítulos elaboración del manual de organización y elaboración del manual de procedimientos fueron realizados en el Hospital Veterinario de Pequeñas Especies de la Facultad de Medicina Veterinaria y

Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México, en el Hospital Médico Veterinario de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Autónoma del Estado de México y en el Hospital perteneciente al M.V.Z. Leonel Pérez Villanueva esta fase consistió en asistir a éstos hospitales y observar a las personas que ahí laboran, se observó sus puestos, sus funciones, y sus actividades, en algunas ocasiones fue posible comentar con las personas que laboraban su cargo, su misión, visión, objetivo y funciones dentro de la institución donde laboraban, de lo observado y escuchado tome notas que una vez que término la fase de investigación, me sirvieron para realizar la fase analítica en la cual integré los diferentes modos de organizarse de las instituciones visitadas, las diferentes maneras de llevar al cabo un mismo procedimiento para poder así escribir la fase descriptiva, la cual ya es en sí los manuales de organización y procedimientos.

En los anexos se encuentran diferentes formatos que son necesarios para la prestación de servicios médicos veterinarios, la mayoría de ellos son los que se emplean en el Hospital de Pequeñas Especies de la Facultad de Medicina Veterinaria de la Universidad Nacional Autónoma de México debido a que en esta institución me los facilitaron, en esta tesis se presentan con algunas modificaciones y un formato uniforme.

Se han propuesto los puestos, procedimientos y actividades a realizar considerando que se realizarán dentro de un hospital de pequeñas especies con dimensiones equiparables al Hospital de Pequeñas Especies de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México, ya que durante la fase de investigación de la elaboración del manual de organización y procedimientos fue ésta la institución visitada con mayores dimensiones, por lo cual si se decide optarlo como un instrumento administrativo dentro de otra institución o unidad medica en pequeñas especies será necesario

realizar adaptaciones al manual de procedimientos para que sea factible de aplicarse.

I. INTRODUCCIÓN

Los egresados de escuelas y facultades de medicina veterinaria y zootecnia del país, que eligen entre sus diferentes opciones terminales como la medicina y salud animal, producción y economía pecuaria, tecnología y calidad de los alimentos, salud pública ⁽²⁴⁾, la de dedicarse a la medicina y salud de las pequeñas especies, ven en esta actividad la oportunidad de ejercer de manera inmediata e independiente, o a través de brindar servicio a domicilio seguido por la apertura de diferentes tipos de unidades médicas, ámbitos que abarcan desde la atención en consultorio pasando por la atención en clínica que integra diferentes servicios, en una policlínica, hasta un hospital veterinario que es el lugar donde atienden varios médicos veterinarios especialistas en diferentes áreas a la vez⁽²⁴⁾

En el proceso de apertura y mantenimiento de estas unidades médicas, el médico veterinario se encuentra con diversos retos a resolver, ya que además de requerir los conocimientos médicos requiere también de conocimientos administrativos para lograr el buen funcionamiento de estas unidades. ^(16, 24)

En las instituciones de educación superior que imparten la carrera de Medicina Veterinaria y Zootecnia obtenemos conocimientos de Fisiología, Patología, métodos diagnósticos y terapéuticos, entre otros, pero poco o casi nada de Administración, ya que en algunos casos dichas materias son optativas. Es por eso que al integrar los conocimientos de Administración en un hospital veterinario, nos encontramos ante la definición de los objetivos del mismo, ya que estos son

enfocados a diferentes personajes como son la sociedad, el gobierno, los empleados, la empresa y el dueño, ⁽²⁶⁾ pero en resumen se deben de centrar en dos: La calidad del servicio médico y la rentabilidad del mismo. ⁽²⁷⁾

La actividad de administrar es necesaria y aplicable en toda organización, independientemente de su tamaño o la cantidad de servicios que brinden ^(16, 25), por lo tanto en una unidad médica veterinaria es necesario dentro de su estructura organizacional contar con un manual de organización y procedimientos.

El uso de los manuales data de los años de la Segunda Guerra Mundial, éstos formaron parte de las estrategias seguidas, en virtud de que en el frente no se contaba con personal capacitado en estrategias de guerra; por ello, mediante el uso de manuales se instruía a los soldados de las actividades que debían realizar en campaña, por tal motivo los primeros intentos formales de manuales administrativos en forma, fueron las circulares, los memorandos e instrucciones. ⁽²⁵⁾ Los manuales administrativos se pueden clasificar de acuerdo a su fase de preparación y contenido.

Fase de preparación.- Capacitación para actividades nuevas a realizar, es decir la creación imaginaria para un proceso en el cual no se tiene experiencia previa y se elaboran para una empresa que aun no se encuentra funcionando. Preparación escrita por primera vez para actividades que ya han sido realizadas y la actualización permanente de los procedimientos, es decir la necesidad de implementar modificaciones a los procedimientos. ^(26, 25)

Contenido.- de acuerdo a su contenido los manuales pueden ser: De inducción, organización, procedimientos, normas, contenido múltiple, entre otros. El contenido de los manuales administrativos se encuentra sugerido en la norma oficial ISO-9004-4:1993 NMX-CC006/41996 Norma técnica para la formulación, instrumentación y dictaminación de los manuales de procedimientos. ⁽⁷⁾

La elaboración de un manual de organización y procedimientos se divide en cuatro fases que son:

Fase de investigación.- que consiste en la observación directa de algún servicio, sección o área de trabajo, se registra esta información en orden cronológico y se apuntan observaciones, tropiezos fallas y aciertos en el desarrollo de cada actividad.

Fase analítica.- se basa en el enjuiciamiento de la metodología observada buscando la mayor simplificación posible, lo cual se logra a través de la estandarización de un procedimiento.

Fase descriptiva.- que es el enunciado detallado de las diferentes actividades a realizar en la sección correspondiente, contestando de forma clara y precisa las siguientes preguntas ¿Qué se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Con qué se hace?, ¿En dónde se hace?, esta descripción siempre será de tipo narrativo anotando además el objetivo perseguido y las personas que lo realizarán. ^(7, 25, 26)

Fase de revisión.- es el período que evalúa su productividad y eficiencia, se sugiere que se realice cada seis meses o mínimo cada año, en dicha fase se hacen las modificaciones pertinentes de acuerdo a los resultados de la misma.

La elaboración del Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario persigue los siguientes objetivos:

- Presentar una visión en conjunto del hospital veterinario como unidad (organización).
- Presentar las funciones de cada sección administrativa.
- Precisar la secuencia lógica de las actividades de un procedimiento.

- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada sección administrativa.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso al hospital veterinario, facilitando su integración al mismo.
- Propiciar un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, financieros y materiales del hospital veterinario.

El Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario será en cuanto a su etapa de preparación un documento para nuevas actividades a realizar, y en cuanto a su contenido éste será múltiple ya que integra organización y procedimientos de las actividades mas comúnmente efectuadas, se realizarán las diferentes fases del manual. La fase de investigación se realizará a través de visitas a diferente hospitales veterinarios en donde observaré los procedimientos que se lleven a cabo, los diferentes puestos dentro de un hospital veterinario y sus funciones; y la fase analítica consistirá en mezclar las diferentes maneras de llevar al cabo una actividad, de establecer los diferentes puestos y funciones tratando de integrar lo observado según mi propio criterio y esto formará la parte escrita del Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario la cual solo contendrá la fase descriptiva y la fase de revisión deberá ser llevada al cabo cada determinado tiempo por las personas que lo adopten.

El presente Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario surge como respuesta a la inquietud de conocer parte de la administración de un hospital veterinario en pequeñas especies con el fin de establecer un servicio veterinario independiente que se desarrolle hasta llegar a ser un hospital veterinario en pequeñas especies.

Se elabora deseando que sea una herramienta que ayude a entender las actividades y responsabilidades de las distintas secciones de un hospital veterinario.

II. OBJETIVOS

Proporcionar material didáctico de apoyo para lo alumnos que cursan las asignaturas relacionadas con la Administración de servicios y productos que se realizan y brindan dentro de un hospital veterinario.

Elaborar material didáctico de apoyo para aquellos estudiantes y egresados de la carrera de Médico Veterinario Zootecnista, que han decidido iniciar y establecer un hospital veterinario dedicado a pequeñas especies, con una administración eficiente.

Diseñar un manual de organización y procedimientos de un hospital veterinario en pequeñas especies, mismo que permita mejorar el desempeño organizacional y administrativo, contribuyendo con la organización del factor humano, recursos materiales y recursos financieros, permitiendo con lo anterior que quien lo integre a sus servicios, brindar un servicio de calidad.

III. ANTECEDENTES

Una de las funciones más importantes de la actividad humana es la de administrar y organizar, se considera que la planeación, organización, dirección y control son los componentes fundamentales de la Administración, toda actividad administrativa actualmente busca elevar los niveles de calidad y productividad en los procesos y servicios, por lo que la actividad de administrar es necesaria y aplicable en todo tipo de organización como en un hospital veterinario ⁽²⁷⁾.

Decimos que las funciones administrativas se dan de un modo lógico de pensar en la acción, actuar y pensar en los resultados, lo cual se encuentra implícito en la conducta humana. ⁽²⁷⁾

La organización es la fase del proceso administrativo que se involucra en este manual, una vez que se ha elaborado un plan se deben de dar los pasos necesarios para que éste se lleve a la práctica, por lo que es importante que el plan de trabajo sea conocido por todos los que estarán involucrados en su ejecución, así que la difusión del plan es importante. ⁽²⁷⁾

La organización es el momento de integrar todos los elementos que participarán en la ejecución de lo planeado, se llama organizar a establecer una división del trabajo coordinado jerárquicamente, siguiendo ciertos métodos y principios, una vez integrados los recursos hay que organizarlos, es en este momento cuando surge la necesidad de elaborar manuales, instructivos, fluxogramas, cronogramas, organigramas o cualquier otro elemento que sirva como ordenador. ^(4, 27)

El uso de manuales data de la Segunda Guerra Mundial, formando parte de las estrategias seguidas en virtud de que en el frente no se contaba con personal calificado en estrategias de guerra, por ello mediante los manuales se instruía a los soldados sobre las actividades que debían de desarrollar en campaña. ⁽³⁰⁾

En cuanto a manuales administrativos se encuentran tres tipos de manuales que son: manual de organización, manual de procedimientos y manual de normas. Los manuales administrativos que a su vez son instrumentos de información y mejora continua, además son también una forma de comunicación indirecta entre los administradores y los trabajadores, los manuales de administración son documentos técnico-administrativos para consulta permanente, que contienen información ordenada, expresada con fines normativos y referenciales para su óptima utilización y describen la departamentalización y la división del trabajo. ^(7, 25, 26, 30)

III.I. Manual de Organización y Procedimientos.

III.I.1 Manual de Organización

El manual de organización es un compendio en el que se detalla la estructura de una organización, la relación que existe entre los puestos, la jerarquía de organización así como los grados de autoridad y responsabilidad. ^(27, 30)

Los manuales de organización son de utilidad ya que reducen los errores, son un método de comunicación de los niveles directivos hacia los niveles operativos, eliminan la confusión, evitando incertidumbre y duplicación de objetivos y metas, determinan funciones, simplifican la determinación de responsabilidades y sirven como base para el adiestramiento. ^(7, 25, 26, 30)

Los objetivos de un manual de organización son: Presentar una visión de conjunto de la organización, precisar las funciones de cada unidad, sección y área administrativa, facilitar el reclutamiento y selección del personal, precisar la responsabilidad operativa del mismo en cada ámbito administrativo, facilitar

la descentralización mediante lineamientos para los niveles intermedios en la toma de decisiones, servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a la organización. . (7, 25, 26, 30)

III.I.1.1 Manual de Organización de un Hospital Veterinario.

Con la finalidad de llevar al cabo el proceso administrativo con eficiencia en las actividades directas del hospital veterinario y debido a la gran cantidad de detalles que contienen éstas, es necesario contar con documentos administrativos de consulta permanente dirigidos al personal del hospital veterinario con información detallada acerca de los objetivos, políticas, recursos y organización, etc., Estos documentos son conocidos como manuales administrativos; El manual de organización que es el que nos interesa, es un instrumento técnico administrativo para consulta permanente, que contiene información ordenada que describe la departamentalización y división del trabajo. . (7, 25, 26, 30)

El manual de organización de un hospital veterinario puede estar estructurado por definición con misión, visión, objetivos y estructura orgánica del hospital veterinario (organigrama), descripción de puestos y funciones.

En lo que se refiere a la organización de un hospital encontramos que los servicios se dividen en: Servicios directos que son los servicios que prestan la atención médica y servicios indirectos los cuales son los que apoyan para prestar la atención médica de forma adecuada. En cuanto a la organización de un hospital veterinario se encontró en la observación que se encuentran los hospitales de tipo privado y los hospitales dependientes de una facultad o escuela, en los hospitales de tipo privado la atención médica es el servicio directo quedando el resto de los servicios siendo de tipo indirecto, mientras que en los dependientes de alguna facultad o escuela la enseñanza es el servicio directo quedando la atención médica como un servicio indirecto junto con otros servicios. (7,8, 25, 26, 30)

III.1.2 Manual de Procedimientos.

Un tipo de manual administrativo que se ha generalizado mucho es el de procedimientos, ya que por su naturaleza es uno de los más empleados en las organizaciones, ya que es un medio valioso de comunicación que permite registrar y tramitar la información, respecto a la operación de una organización.

La función del manual de procedimientos consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué ha de realizarse. La finalidad de describir los procedimientos es la de uniformar y documentar las acciones que se realizan en las diferentes áreas de una organización y de orientar a los responsables de su ejecución en el desarrollo de sus actividades. . (7, 9,25, 26, 30)

El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto es necesario agrupar en un documento todos los procedimientos, este documento es llamado manual de procedimientos. Los manuales de procedimientos se consideran elementos básicos para la coordinación dirección y control administrativo, ya que facilitan la adecuada relación entre las distintas unidades administrativas de una organización. (7,8,9, 25, 26, 30)

La elaboración de un manual de procedimientos busca diferentes objetivos entre los que podemos encontrar los siguientes; presentar una visión integral de como opera la organización, precisar la secuencia lógica de los pasos que compone cada uno de los procedimientos, servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a la organización, y propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales

Por sus diversas características los manuales de procedimientos pueden clasificarse según el tamaño del área que abarquen; manual de procedimientos

de tareas y trabajos individuales (como operar una maquina), manual de procedimientos de las prácticas departamentales (en el que se indica el procedimiento de operación de todo un departamento) y manual de procedimientos de prácticas generales en un área determinada (manual de procedimientos de ventas).

También se pueden clasificar de acuerdo con su ámbito de aplicación y alcances del manual en; manual de procedimiento general (contiene información sobre los procedimientos que se establecen para aplicarse en toda la organización o en más de un sector administrativo.) manual de procedimiento específico (contiene información sobre los procedimientos que se siguen para realizar las operaciones internas en una unidad administrativa).

El contenido de un manual de procedimientos por regla debe ser el mínimo necesario para el logro de los objetivos previstos y para el mantenimiento de controles indispensables, es decir una cantidad relativamente escasa de información debe permitir describir en forma satisfactoria las operaciones y procedimientos existentes en una empresa pequeña, crece el volúmen del manual a medida que aumentan las dimensiones de la empresa y su estructura organizacional se vuelve mas compleja.

Una vez que se ha elaborado y autorizado, el manual se imprime y se procede a su distribución y control. La distribución de los manuales es un aspecto delicado, ya que el manual no debe de ser distribuido a todos los miembros de la organización, sólo los directivos, los ejecutivos y los jefes de departamento pueden recibir ediciones completas. Por lo cual es necesario conocer los nombres de los destinatarios y asegurarse de que reciban el ejemplar.

III.1.2.1 Manual de Procedimientos de un Hospital Veterinario.

El manual de procedimientos de un hospital es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información, instrucciones e historia y procedimientos de un hospital que se consideran necesarios para la realización

de las actividades dentro del hospital veterinario. El manual de procedimientos de un hospital debe de ser diferenciado de un reglamento ya que el primero es una guía para el mejor desempeño de las actividades y el segundo es un documento legislativo que registra los derechos y deberes de los trabajadores del hospital veterinario. ⁽⁴⁾

En procedimientos realizados dentro de un hospital vamos a dividirlos en procedimientos administrativos y procedimientos técnicos. Los procedimientos administrativos dentro de un hospital abarcan varios departamentos ó áreas, que se interrelacionan en una actividad, precisando en que consiste cada operación, así como quién, cómo, cuándo, dónde y para qué ha de ejecutarse. Los procedimientos técnicos dentro del hospital son los que están relacionados estrictamente con una función específica o particular de cada área. ⁽²⁷⁾

IV. ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

IV. I ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DEFINICIÓN DEL HOSPITAL VETERINARIO

Es la unidad donde se integran los recursos materiales, humanos y financieros, que a través de servicios directos e indirectos brinda atención médica destinada a la prevención, curación o rehabilitación de las mascotas que por diversas razones encuentren comprometida su salud, y así reincorporarlas a su función zootécnica.

VISIÓN DEL HOSPITAL VETERINARIO

El hospital que ofrezca la mayor calidad en sus servicios tanto directos, como indirectos, para de esta manera brindar mejor atención a los propietarios de las mascotas.

Los médicos que laboren en el hospital veterinario formen un equipo con los propietarios para que de manera conjunta logren mantener la salud de las mascotas y así estas puedan cumplir la función zootécnica a la que están destinadas.

Convertirse en un punto de referencia con respecto a la calidad, eficiencia y conocimiento en servicios médicos veterinarios

MISIÓN DEL HOSPITAL VETERINARIO

Ser un hospital veterinario en pequeñas especies líder en la prestación de servicios integrales de calidad, que contribuyan a conservar la salud de las mascotas para que éstas cumplan adecuadamente la función zootécnica a la que se encuentran destinadas.

OBJETIVOS DEL HOSPITAL VETERINARIO

Conservar, preservar la salud y prevenir las enfermedades en las pequeñas especies para que así éstas logren cumplir con su función zootecnia.

Constituirse como una empresa que preste servicios médicos veterinarios de calidad y actualizados.

El hospital veterinario debe prestar servicio a la comunidad a través de pláticas de fomento a la salud dirigidas a la comunidad cercana a él y organizar ó involucrarse en campañas cuyos objetivos sean promover una cultura de respeto y cuidado de las mascotas

Constituirse como una empresa rentable.

“El veterinario actual mide el éxito profesional no por la cantidad de enfermedades interesantes o por los síndromes diagnosticados y tratados sino por el número de animales en una clínica que gozan de una salud perfecta gracias al diligente manejo de factores de riesgo de parte del “equipo de cuidados “que forman el dueño de la mascota y el veterinario” ⁽¹⁶⁾

DIRECTOR

MISIÓN

Dirigir ejecutivamente al hospital veterinario en pequeñas especies para la prestación de servicios integrales de calidad, que contribuyan a conservar la salud de las mascotas para que éstas cumplan adecuadamente la función zootécnica a la que se encuentran destinadas, lo anterior con el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros.

VISIÓN

Consolidar al hospital como un establecimiento que ofrezca la mayor calidad en sus servicios tanto directos, como indirectos, para de esta manera brindar mejor atención a los propietarios de las mascotas.

Inculcar a los médicos que laboren en el hospital veterinario el sentido de la integración del trabajo en equipo con los propietarios para que de manera conjunta logren mantener la salud de las mascotas y así éstas puedan cumplir la función zootécnica a la que están destinadas.

Fortalecerse como una alternativa que contribuya a resolver sus requerimientos de servicios al cliente con un alto sentido de responsabilidad, ética, calidad y eficiencia.

OBJETIVO

Dirigir las acciones que permitan: Conservar, preservar y prevenir las enfermedades en las pequeñas especies para que así éstas logren cumplir con su función zootecnia.

Consolidar a la empresa como un ámbito que brinde servicios médicos veterinarios de calidad y actualizados.

Coordinar los servicios a la comunidad a través de pláticas de fomento a la salud a la comunidad cercana a él y organizar o involucrarse en campañas cuyos objetivos sean promover una cultura de respeto y cuidado de las mascotas

Constituir una empresa rentable.

FUNCIONES

- Responsabilizarse ante organismos o autoridades superiores del funcionamiento del hospital veterinario, de la aplicación y uso estricto de los recursos, del manejo adecuado del personal y de la atención médica que se imparte a las mascotas
- Promover el buen funcionamiento de la unidad en todos sus niveles
- Dictar los objetivos y políticas del hospital veterinario y vigilar que se sigan
- Implantar y colaborar en el desarrollo de los programas a todos los niveles
- Fomentar la elaboración y actualización de instrumentos técnicos (diagramas, manuales)
- Promover la elaboración de programas de trabajo y de presupuestos del hospital veterinario
- Aprobar y organizar la integración de los recursos materiales financieros y humanos

- Aprobar las especificaciones profesionales, técnicas y administrativas para la selección de personal especializado y técnico
- Requerir periódicamente a los subdirectores información relacionada con sus actividades desarrolladas y metas alcanzadas
- Presidir las reuniones científicas, administrativas y laborales que se programen

SUBDIRECTOR MÉDICO

MISIÓN

Dirigir a las áreas médicas del hospital veterinario en pequeñas especies para la prestación de servicios médicos de calidad, que contribuyan a conservar la salud de las mascotas para que de esta forma cumplan adecuadamente la función zootécnica a la que se encuentran destinadas, lo anterior con el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y financieros.

VISIÓN

Consolidar las áreas médicas del hospital veterinario para que ofrezcan la mayor calidad posible en los servicios médicos, para de esta manera brindar mejor atención médica a las mascotas.

Inculcar a los médicos que laboren en el hospital veterinario el sentido de la integración del trabajo en equipo con los propietarios para que de manera conjunta logren mantener la salud de las mascotas y así éstas puedan cumplir la función zootécnica a la que están destinadas.

Fortalecer las áreas médicas como una alternativa que contribuya a resolver sus requerimientos de servicios al cliente con un alto sentido de responsabilidad, ética, calidad y eficiencia.

OBJETIVO

Dirigir las acciones médicas que permitan: Conservar, preservar la salud y prevenir las enfermedades en las pequeñas especies para que así éstas logren cumplir con su función zootécnica.

Transformar y mantener el área médica del hospital veterinario como el sitio que brinde servicios médicos veterinarios de calidad y actualizados.

Coordinar los servicios a la comunidad a través de pláticas de fomento a la salud de las mascotas dirigidas a la comunidad cercana al hospital veterinario organizar o involucrarse en campañas cuyos objetivos sean propiciar una conciencia de cuidado y responsabilidad hacia las pequeñas especies

FUNCIONES

- Ser responsable ante el director del hospital veterinario del buen funcionamiento de los servicios y áreas a su cargo, del uso de los recursos, del manejo del personal, y de la atención médica que se imparte a las mascotas
- Contribuir al buen funcionamiento del hospital veterinario en el nivel médico
- Colaborar en la observancia de los objetivos, políticas, normas y procedimientos
- Planear controlar y vigilar los servicios médicos
- Practicar supervisión programada a las áreas médicas a su cargo
- Coordinar las acciones médicas y administrativas
- Participar en la elaboración del presupuesto y costos del hospital veterinario
- Establecer procedimientos de evaluación, de productividad y calidad de áreas y servicios, concentrar la información y comunicar los resultados al director

- Promover cursos de actualización, al personal médico, técnico y auxiliar
- Asesorar a las áreas médicas en los diagnósticos, tratamientos, y otros procedimientos médicos
- Participar en la elaboración y actualización de instrumentos técnicos (planes, evaluaciones, manuales, diagramas,)
- Representar al director cuando éste lo determine, durante sus ausencias
- Elaborar los resultados de las acciones médicas desarrolladas en las áreas a su cargo

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

MISIÓN

Dirigir a las áreas administrativas del hospital veterinario en pequeñas especies para que la prestación de servicios a los responsables de las mascotas sea de calidad, y así contribuyan a mantener una relación estrecha con ellos para que de esta forma se fomente el cuidado y responsabilidad hacia las mascotas a través del uso óptimo de los diversos recursos con que cuenta el hospital veterinario

VISIÓN

Consolidar las áreas administrativas del hospital veterinario para que ofrezcan la mayor calidad posible en los servicios de atención a los responsables de las mascotas.

Fortalecer las áreas administrativas como una alternativa que contribuya a satisfacer los requerimientos de los responsables de las mascotas con un alto sentido de responsabilidad, ética, calidad y eficiencia.

OBJETIVO

Transformar y mantener el área administrativa del hospital veterinario como el sitio que brinde servicios que satisfagan a los responsables de las mascotas

Coordinar los servicios a la comunidad como pláticas que contribuyan a mejorar la cultura del cuidado de las mascotas dirigidas a la comunidad cercana al hospital veterinario con los médicos veterinarios que laboren en el hospital veterinario, médicos de otras unidades médicas y autoridades correspondientes

FUNCIONES

- Responsabilizarse ante el director del hospital veterinario del buen funcionamiento de las áreas administrativas a su cargo
- Contribuir en el buen funcionamiento de la administración del hospital veterinario
- Planear, programar, planificar y evaluar los servicios administrativos
- Realizar acciones encaminadas a mejorar aspectos administrativos, agilizar trámites
- Coordinar las acciones administrativas con las médicas
- Vigilar se cumplan normas y procesos del área administrativa
- Promover el desarrollo de sistemas de manejo y control para el uso racional de los recursos
- Asesorar en el campo administrativo a todas las áreas que integran el hospital veterinario
- Evaluar los resultado de las actividades administrativas desarrollada en las áreas a su cargo
- Vigilar el debido cumplimiento de los manuales internos de las condiciones de la secretaria de salud, de SAGARPA y de otros códigos, leyes y reglamentos.

MÉDICOS DE TEJIDOS BLANDOS Y MÉDICOS DE ORTOPEDIA

MISIÓN

Son los equipos médicos encargados de realizar las intervenciones quirúrgicas de acuerdo a su área médica.

VISIÓN

Ser un equipo médico actualizado con los conocimientos médicos quirúrgicos de vanguardia.

OBJETIVOS

Ofrecer los métodos terapéuticos o de diagnósticos quirúrgicos modernos que reincorporen la funcionalidad de las mascotas

FUNCIONES

- Establecer un método diagnóstico o terapéutico que requiera de una intervención quirúrgica
- Coordinar las diferentes áreas médicas relacionadas en un proceso quirúrgico
- Entregar resultados de las pruebas de laboratorio preoperatorios al equipo médico de anestesia
- Solicitar el material e instrumental necesario para el proceso quirúrgico a quirófano
- Establecer las funciones dentro del quirófano (cirujano, primer ayudante, instrumentista, circulante)
- Ser responsable de la cirugía

- Asistir a las mascotas en el postoperatorio inmediato
- Lavar y secar el material e instrumental utilizado

ANESTESIOLOGÍA

MISIÓN

Es el área médica encargada de realizar y aplicar un protocolo anestésico (Preanestesia, inducción, anestesia, terapia de líquidos % de oxígeno y dosis de emergencia) a los pacientes que requieren de una intervención quirúrgica.

VISIÓN

Ser un área médica en constante actualización, que cuente con la tecnología de vanguardia para minimizar los riesgos anestésicos.

OBJETIVO

Reducir a lo mínimo los riesgos anestésicos a los pacientes que requieran de una intervención quirúrgica.

FUNCIONES

- Supervisar la responsiva médica
- Ordenar y supervisar el traslado de los animales a las áreas de trabajo
- Administrar las sustancias preanestésicas indicadas
- Preparar las máquinas de anestesia
- Verificar que haya suficiente anestésico en las máquinas
- Verificar que el intercomunicador funcione adecuadamente
- Colocar las bolsas para los desechos (amarillas y rojas)
- Presión adecuada al tamaño de la mascota
- Llevar a cabo la inducción, entubación, y mantenimiento de la anestesia transoperatoria

- Ser responsable de los animales anestesiados
- Ser responsable del buen funcionamiento del equipo y accesorios de anestesia
- Solicitar por escrito al área de farmacia el material, equipo adecuado, accesorios, anestésicos, medicamentos pre, trans, y post operatorios necesarios
- Reportar por escrito al responsable del área los desperfectos del equipo y accesorios de anestesia para su mantenimiento y reparación
- Coordinar su programa de trabajo con los equipos médicos relacionados con las cirugías
- Presentar un reporte de sus actividades
- Llenar los formatos correspondientes

CONSULTA EXTERNA

MISIÓN

La sección de consulta externa corresponde al primer nivel de atención médica no especializada destinada a la prevención, curación o rehabilitación de las mascotas que por diversas circunstancias encuentran comprometida su salud, también es importante evitar la transmisión de enfermedades infecciosas a otros animales y principalmente al hombre por medio de las divisiones de esta sección: consulta externa de profilaxis, consulta externa de urgencias y consulta externa.

VISIÓN

Ser un área que cuente con personal médico profesional, con experiencia y que se encuentre en constante actualización para de esta forma llegar a ser una sección capaz de brindar atención médica directa de calidad y sentido de ética.

OBJETIVOS

Brindar atención médica de primer nivel no quirúrgica y no de especialidad que pueda definirse como profesional

FUNCIONES

Consulta externa de profilaxis

- Realizar historia clínica
- Realizar inmunizaciones
- Establecer programas en cuidados sanitarios pediátricos

- Establecer programas en cuidados sanitarios de los adultos
- Establecer programas en profilaxis dental
- Establecer programas en manejo de la obesidad
- Realizar chequeos anuales de salud
- Presentar pláticas ante clientes, escuelas, sobre cuidados de las mascotas
- Acudir a cursos de actualización
- Presentar informes de actividades

Consulta externa de medicina interna

- Brindar atención médica a las mascotas
- Realizar Historia clínica (anamnesis y examen físico)
- Realizar lista de problemas
- Realizar lista maestra
- Proponer diagnósticos diferenciales
- Proponer pruebas de laboratorio
- Confirmar diagnóstico
- Establecer un pronóstico
- Establecer un tratamiento
- Canalizar a un servicio especializado en caso de que así lo requiere el (la) mascota
- Acudir a cursos de actualización
- Presentar informes de actividades

Consulta externa de urgencia

- Realizar consulta médica de urgencia
- Estabilizar a los pacientes

- Realizar historia clínica
- Vigilar a los pacientes durante 24 horas
- Dar de alta
- Enviar a un servicio especializado
- Acudir a cursos de actualización
- Presentar informe de actividades

LABORATORIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS

MISIÓN

Es la sección del hospital veterinario encargada de la toma de muestras, de llevar al cabo los exámenes de laboratorio y responsable de los resultados que se emitan.

VISIÓN

Realizar la toma de muestras de la forma menos invasiva posible, llevar al cabo los análisis clínicos de forma que sus resultados sean 100% confiables y establecer una estrecha comunicación con los médicos responsables

OBJETIVOS

Ser parte de los servicios auxiliares diagnósticos del hospital veterinario que permita de manera pronta y confiable establecer un diagnóstico, pronóstico y tratamiento

FUNCIONES

- Tomar las muestras necesarias para los diferentes análisis clínicos
- Registrar los resultados de los exámenes que se lleven al cabo, tanto en la libreta de control, como en la copia del expediente de la mascota
- Preparar reactivos y medios de cultivo que se necesiten para el laboratorio
- Solicitar oportunamente los materiales, sustancias, y reactivos que necesiten en el desempeño de sus actividades

IMAGINOLOGÍA

MISIÓN

Servicio perteneciente a la atención médica, considerado como auxiliar de diagnóstico, el cual se encarga de contribuir a la integración diagnóstica mediante la aplicación, procesamiento aplicación e interpretación de estudios de imagen simples y contrastados

VISIÓN

Ser una sección que brinde apoyo diagnóstico profesional, en constante comunicación con el servicio médico veterinario del hospital veterinario.

OBJETIVO

Ser un eficaz auxiliar en el diagnóstico de las patologías de las mascotas atendidas en el hospital veterinario a través de toma, interpretación, comunicación y enseñanza de métodos radiológicos.

FUNCIONES.

- Valorar los casos clínicos que requieran de métodos diagnósticos
- Planear y determinar técnicas de imagen como Rx y ultrasonidos
- Efectuar estudios radiológicos, y de ultrasonido
- Preparar las sustancias y soluciones necesarias para el proceso de revelado
- Revelar las placas expuestas
- Identificar y recortar las placas radiográficas que así lo requieran
- Interpretar los estudios realizados

- Entregar placa e interpretación al médico solicitante
- Solicitar y controlar los materiales de consumo necesarios en el servicio de radiodiagnóstico
- Solicitar los servicios de mantenimiento a los aparatos de Rx y ultrasonido con la frecuencia que estipule el fabricante
- Realizar enseñanza en su campo
- Realizar investigación en su campo
- Presentar informes de actividades

AUXILIAR DE MÉDICO VETERINARIO

MISIÓN

Responsable de colaborar en todas las actividades que realice el médico al que se encuentre a cargo.

VISIÓN

Debe formar un equipo coordinado con el médico veterinario al que se encuentre a cargo

OBJETIVO

Facilitar las actividades propias del hospital que realiza el médico veterinario para brindar un servicio rápido y de menor costo

FUNCIONES

- Auxiliar al médico veterinario que le corresponda en las actividades propias del hospital
- Pesar a las mascotas
- Llenar los formatos necesarios de acuerdo a las indicaciones del médico veterinario
- Elaborar resúmenes médicos solicitados por los propietarios de las mascotas
- Iniciar el llenado de la hoja clínica (datos propietario, datos de la mascota y motivo de la consulta)
- Desinfectar la mesa de exploración
- Cuantificar las constantes fisiológicas de los pacientes

- Proveer del material, instrumental o medicamento necesario en las diversas actividades
- Tomar las muestras de laboratorio que indique el médico veterinario
- Realizar las pruebas rápidas de laboratorio que indique el médico veterinario
- Dar indicaciones de cómo seguir instrucciones para el propietario dadas por el médico veterinario

RECEPCIÓN

MISIÓN

Es la sección que sirve como vínculo entre:

Los dueños de los pacientes y los médicos que laboran en el hospital veterinario en pequeñas especies:

A los proveedores con la subdirección médica y la subdirección administrativa.

Al personal que labora en el hospital veterinario y las subdirecciones y direcciones del hospital.

VISIÓN

Ser un apoyo eficiente para realizar funciones administrativas que vincule el área médica con el área administrativa. Por medio de estas dos áreas brindar un servicio de calidad a los dueños de los pacientes del hospital veterinario.

Ser una persona cuyos modales, aspecto y actitud transmitan la imagen profesional de la clínica. ⁽¹⁶⁾

OBJETIVOS

Realizar eficazmente actividades administrativas para de esta forma asistir a las subdirecciones médicas y administrativas

FUNCIONES

- Atención telefónica
- Recepción de pacientes

- Clasificar los pacientes de acuerdo al motivo de la consulta
- Entregar tarjeta de presentación del hospital veterinario
- Solicitar vía telefónica taxis a clientes que lo soliciten
- Enviar recordatorios de vacunación y otros procedimientos que requieran continuidad
- Realizar citas para estética
- Revisar la correspondencia que sea enviada al hospital veterinario y clasificarla.
- Presentar informes sobre sus actividades

CAJA

MISIÓN

Es la sección encargada de responsabilizarse, recibir y resguardar los ingresos que generan los diversos servicios que ofrece el hospital veterinario

VISIÓN

Ser una sección que labore de manera justa, rápida y honradamente.

OBJETIVOS

Realizar el cobro adecuado por los diferentes servicios que oferta el hospital veterinario

FUNCIONES

- Ser responsable del dinero recibido
- Conocer los precios de los diferentes servicios
- Verificar los precios colocados en la hoja de servicio
- Cobrar de acuerdo a lo especificado en la hoja de servicios
- Registrar los servicios de acuerdo al número de expediente en la base de datos del hospital veterinario
- Elaborar recibos
- Informar el total de los servicios brindados
- Solucionar dudas acerca del cobro de los servicios
- Realizar el cobro de los servicios
- Manejar terminal de pago de banco
- Verificar la autenticidad del dinero y/o documentos de cobro recibidos

- Resguardar y clasificar el dinero y/o documentos de cobro recibidos
- Realizar el corte de caja
- Entregar o depositar en la cuenta correspondiente el dinero recibido durante el día

ALMACÉN

MISIÓN

Es el responsable de conservar, almacenar, entregar y registrar el material empleado para el funcionamiento del hospital veterinario

VISIÓN

Ser una sección que reduzca al máximo posible las pérdidas de los materiales que pertenecen al hospital veterinario

OBJETIVO

Evitar el desperdicio, deterioro y pérdidas de los materiales, instrumentos medicamentos y otros implementos que pertenezcan al hospital veterinario

Conocer los materiales, instrumentales, medicamentos y/o implementos empleados por cada sección del hospital

Contar con la información necesaria para las actividades contables

FUNCIONES

- Recibir el material a los proveedores
- Clasificar los materiales, instrumentos medicamentos y/o implementos
- Almacenar, refrigerar los materiales, instrumentos medicamentos y/o implementos según las indicaciones del fabricante
- Proveer el material solicitado por las diferentes secciones del hospital veterinario
- Registrar las entradas y salidas de los materiales, instrumentos medicamentos y/o implementos

- Realizar el acomodo de los materiales, instrumentos medicamentos y/o implementos que se encuentren en el almacén
- Verificar la caducidad de los diferentes materiales, instrumentos, medicamentos y/o implementos que se encuentren a su cargo
- Realizar selectivos mensuales
- Colaborar en los inventarios que se realicen al almacén
- Manejar equipo de cómputo
- Registrar el material consumido por determinado período de tiempo
- Realizar hoja de pedido de acuerdo a lo consumido por determinado período de tiempo previa autorización de la dirección administrativa y de la dirección médica

QUIRÓFANO

MISIÓN

Responsable de mantener el material, instrumental y aparatos de cirugía disponibles.

VISIÓN

Mantener una estrecha comunicación con los equipos médicos que se interrelacionan en una cirugía para lograr una adecuada coordinación.

OBJETIVOS

Formar un equipo con los médicos de tejido blando y médicos de ortopedia así como con el equipo de médicos de anestesia para así brindar un servicio de cirugía con las normas de asepsia adecuada.

FUNCIONES

- Recibir y entregar verificando la existencia del equipo, instrumental y aparatos de quirófono
- Abastecer la sala de cirugía de material y equipo necesarios
- Preparar el material e instrumental necesario para las intervenciones quirúrgicas del día
- Recoger y contar todo el material e instrumental utilizado en las intervenciones
- Preparar contar y envolver el material e instrumental necesario para nuevas intervenciones
- Revisar, preparar y esterilizar la ropa quirúrgica

- Preparar: guantes, hilos, gasas sondas.
- Preparar soluciones antisépticas y revisar la existencia de materiales en la sala de cirugía
- Coordinar con los médicos responsables el programa de las cirugías incluyendo fecha, hora, especie, nombre de la cirugía, nombre del cirujano y nombre de la enfermera circulante.
- Realizar un control de las cirugías realizadas, del material quirúrgico y medicamentos y de la ropa quirúrgica del área de quirófanos
- Ser responsable del estado general y del número del instrumental y accesorios de cirugía
- Reportar la deficiencias del equipo y de las fallas en las instalaciones
- Registrar los servicios efectuados en la libreta de control correspondiente
- Formular oportunamente los pedidos de material e instrumental necesario al almacén

FARMACIA

MISIÓN

Es una sección de los servicios indirectos encargada de resguardar, clasificar y proveer de manera directa a las secciones que brindan servicios médicos no quirúrgicos (consulta general, consulta de médicos especialistas y hospitalización en horario de servicio)

VISIÓN

Ser una sección que a través del servicio que brinde obtenga la confianza de los responsables de las mascotas que se atienden en el hospital veterinario en pequeñas especies con respecto al servicio de farmacia.

OBJETIVO

Proveer de manera oportuna el equipo, materiales y medicamentos que sean necesarios para la realización de las actividades médicas del hospital veterinario en pequeñas especies

FUNCIONES

- Ser responsable del material, equipo y medicamento recibido
- Realizar pedido a almacén diariamente
- Entregar el material, equipo y medicamento que les sea solicitado a través de los vales de farmacia
- Foliar los vales de farmacia
- Realizar resumen del material, equipo y medicamento que haya sido entregado durante el día

- Colocar los precios en los vales y realizar la suma de todo lo entregado para obtener el total de los vales
- Enviar la copia de los vales a recepción para que se efectúe el cobro de los mismos
- Esterilizar sondas, gasas

ARCHIVO CLÍNICO

MISIÓN

Es la sección encargada de crear, conservar, depurar y mantener disponible el historial clínico de las mascotas a las que se les brindan los servicios médicos que ofrece el hospital veterinario.

VISIÓN

Realizar de la mejor manera la creación, conservación y depuración del archivo clínico del hospital veterinario a través de las tecnologías más actuales que sirvan para disponer de manera pronta el archivo clínico y de esta forma brindar un servicio rápido, confiable y de calidad a los responsables de las mascotas del hospital veterinario.

OBJETIVOS.

Crear, almacenar, conservar, depurar, el historial clínico del hospital veterinario.

FUNCIONES

- Elaborar los formatos a través de los cuales se obtiene la historia clínica del hospital veterinario.
- Elaborar los formatos a través de los cuales los propietarios de las mascotas conserven la historia clínica de sus mascotas
- Supervisar el correcto llenado de los formatos elaborados

- Conservar, clasificar y archivar los formatos que constituyen el historial clínico
- Buscar el archivo de los pacientes que se presentan a consulta o a otros servicios
- Realizar las listas de las mascotas cuyas vacunas se vencen próximamente
- Depurar archivos
- Mantener siempre a la disposición el historial clínico
- Entregar los formatos que le soliciten los médicos o la recepción
- Realizar estadísticas de acuerdo al archivo clínico
- Verificar la funcionalidad de los formatos
- Elaborar modificaciones a los formatos previa autorización
- Realizar hoja de pedido de los formatos
- Mantener el archivo radiológico
- Presentar informes sobre sus actividades

INTENDENCIA

MISIÓN

Es la sección del área de servicios indirectos del hospital veterinario en pequeñas especies encargada de conservar la limpieza dentro de las instalaciones del hospital

VISIÓN

Ser una sección que por medio de la adecuada realización de sus actividades logre transmitir a través de las instalaciones del hospital veterinario en pequeñas especies una imagen profesional del mismo hospital.

OBJETIVO

Conservar la limpieza de las instalaciones del hospital veterinario en pequeñas especies para que a través de una adecuada presentación de las instalaciones instrumentos y muebles de éste se proyecte la imagen profesional del hospital veterinario en pequeñas especies

FUNCIONES

- Sacudir, barrer, trapear, fregar, lavar, encerar, pulir y/o desinfectar: mobiliario, equipo accesorios de oficina ó médicos alfombras, pisos, muros, cancelas, puertas, columnas, ventanas, cortinas, persianas, y baños
- Preparar y aplicar soluciones detergentes, desinfectantes y para encerar.
- Recoger ropa quirúrgica, contarla y separarla por tipos.

- Lavar la ropa quirúrgica de acuerdo a los manuales de las lavadoras así como las indicaciones de uso de los detergentes y otras sustancias de lavado.
- Transportar, planchar retocar y doblar ropa.
- Cargar, descargar, acarrear, repartir y entregar artículos de los almacenes a distintas unidades del hospital veterinario
- Trasladar muebles y equipos de oficina u hospitalarios y acomodo ó reacomodo de los mismos.
- Captar y reportar desperfectos en instalaciones físicas, hidráulicas sanitarias y eléctricas

AYUDANTE GENERAL

MISIÓN

Es la sección dependiente de los servicios indirectos del hospital veterinario en pequeñas especies responsable de colaborar en las diferentes actividades que se realizan en el hospital veterinario

VISIÓN

Debe de formar un equipo coordinado con las diferentes personas que laboran en el hospital veterinario en pequeñas especies

OBJETIVO

Facilitar las actividades no médicas propias del hospital veterinario que realizan las diferentes personas que laboran en el hospital veterinario

FUNCIONES

- Cuidar animales (los limpia, los lava, los baña o les corta las uñas)
- Recoger, transportar, cargar y descargar alimento para animales, jaulas y materiales para los cambios de cama.
- Servir alimentos de acuerdo a lo dispuesto por los médicos o responsable de pensión en cuanto a tipo cantidad y horarios.
- Vigilar que el agua esté disponible por los animales a menos que exista contraindicación
- Lacar, limpiar y secar las jaulas o los dispositivos donde se mantienen los animales
- Realizar los cambios de camas

- Registrar los consumos de alimentos
- Transportar a los animales a donde se le indique
- Realizar la desinfección de los locales donde se mantiene a los animales
- Mantener en buen estado las jaulas, cajas equipos y herramientas
- Separar a los animales que hayan muerto
- Auxiliar en la recepción y entrega de los animales
- Acarrear basura y detritus de los animales a los lugares preestablecidos
- Captar y reportar de inmediato la ausencia o muerte de cualquier animal
- Reportar faltantes de alimento, equipo, accesorios implementos, aparatos, muebles e instrumental

PENSIÓN

MISIÓN

Es la sección del hospital veterinario en pequeñas especies que ofrece un servicio no médico que brinda valor agregado a los servicios médicos del hospital veterinario en pequeñas especies

VISIÓN

Ser una sección que a través del servicio que brinde obtenga la confianza de los responsables de las mascotas que se atienden en el hospital veterinario en pequeñas especies

OBJETIVO

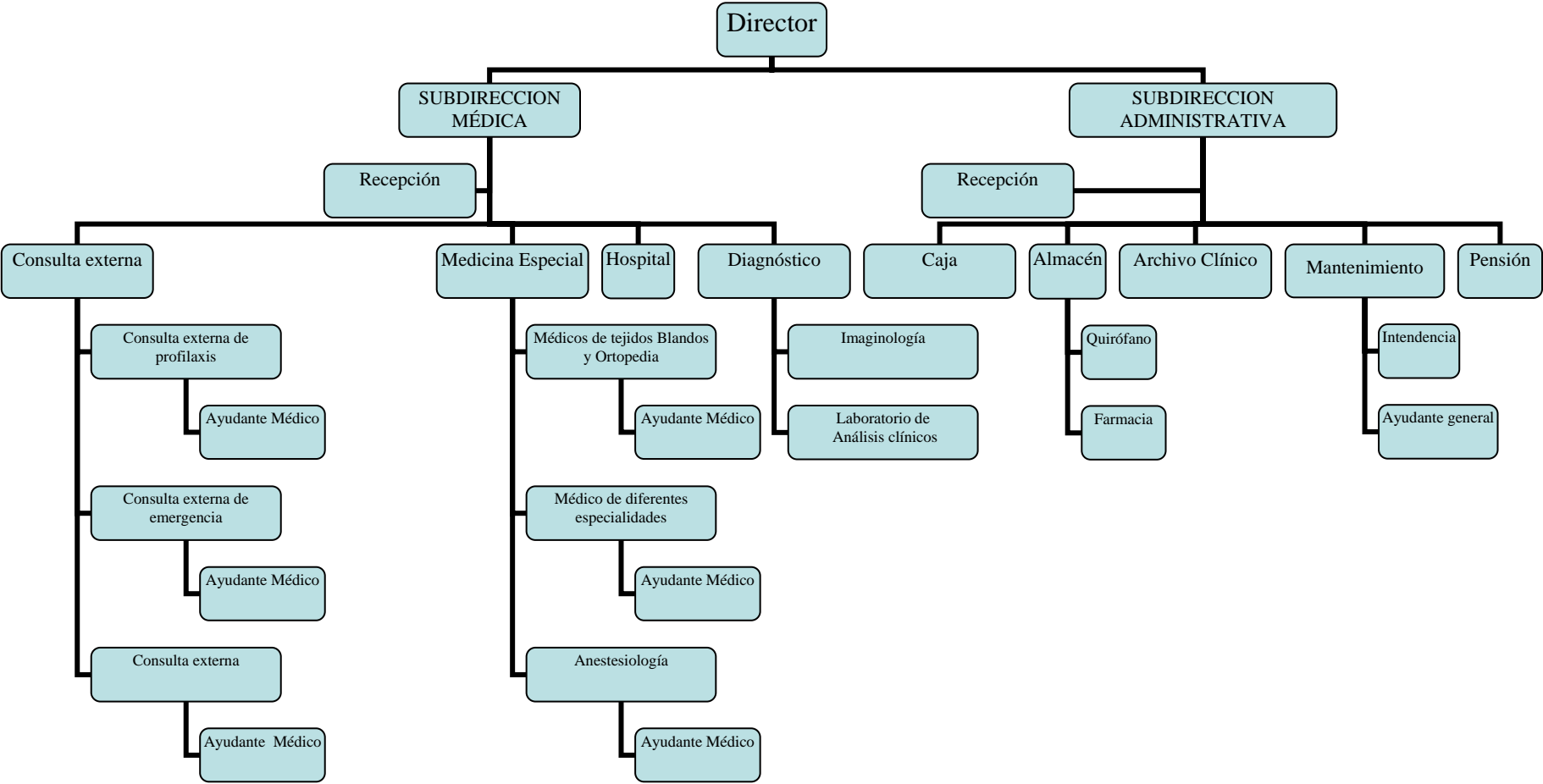
Brindar servicio que genere valor agregado a los servicios médicos al satisfacer la mayor parte de las necesidades de los responsables de las mascotas atendidas en el hospital veterinario en pequeñas especies

FUNCIONES

- Ser responsable de las mascotas que se encuentren en la sección de pensión del hospital veterinario en pequeñas especies
- Elaborar y llenar formatos
- Recibir a las mascotas verificando que se encuentre al corriente su calendario de vacunación y se haya realizado recientemente una desparasitación
- Alimentar a las mascotas de acuerdo a lo indicado por el propietario y el médico responsable

- Sugerir la asistencia de los médicos veterinarios del hospital en pequeñas especies en caso de encontrar irregularidades en el manejo de la mascota
- Mantener limpias las áreas y las jaulas destinadas a pensión
- Pasear a las mascotas en las áreas del hospital veterinario en pequeñas especies determinadas para este fin
- Informar a recepción cualquier anomalía que ocurra en las mascotas, en las jaulas e instalaciones designadas a pensión
- Evitar accidentes en las mascotas pensionadas
- Enviar a las mascotas que estén por entregarse a la sección de estética
- Llenar y enviar a recepción la hoja de control de pago para realizar el cobro de los servicios realizados

IV. 1.1 ORGANIGRAMA.



IV. II ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Objetivos del Manual

Este manual de procedimientos de un hospital veterinario en pequeñas especies se elabora con la finalidad de garantizar la uniformidad en las actividades periódicas, de facilitar la introducción de nuevos empleados al hospital y principalmente de efficientizar el servicio que brinda el hospital veterinario en pequeñas especies.

Alcances.

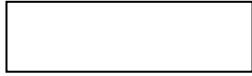
El manual de organización y procedimientos debe ser entregado a los representantes de las áreas involucradas en el mismo y podrá ser consultado por todos los miembros del hospital veterinario en pequeñas especies, sin que se tenga que entregar un ejemplar a cada uno de ellos.

Este manual pretende abarcar únicamente aquellas actividades que se realizan más frecuentemente en las diversas áreas del hospital veterinario.

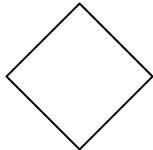
Políticas de revisión.

La revisión del manual de procedimientos de un hospital veterinario se deberá efectuar por lo menos una vez al año y para su revisión deberán estar presentes los representantes de la áreas involucradas.

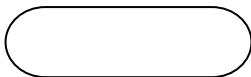
SIMBOLOGÍA



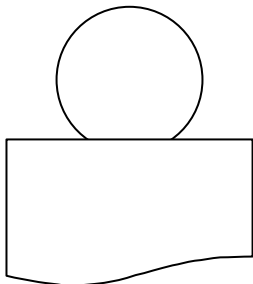
El rectángulo nos indica una actividad



Las decisiones se representan mediante un rombo. Señala un punto en el proceso donde se debe tomar una decisión entre dos alternativas

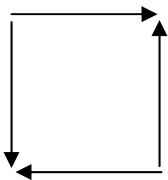


El símbolo de un ovalo señala el inicio o el fin del proceso



El círculo denota un conector que se utiliza para indicar continuidad dentro del diagrama

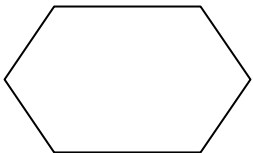
Este símbolo representa un documento generado por el proceso es donde se almacena información relativa a él



Las líneas de flujo representan la vía del proceso y conectan un símbolo con otro
La punta de la flecha indica la dirección del flujo del proceso

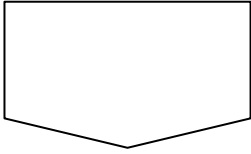


Multidocumento se usa para representar un documento que se encuentra formado a su vez por varios documentos



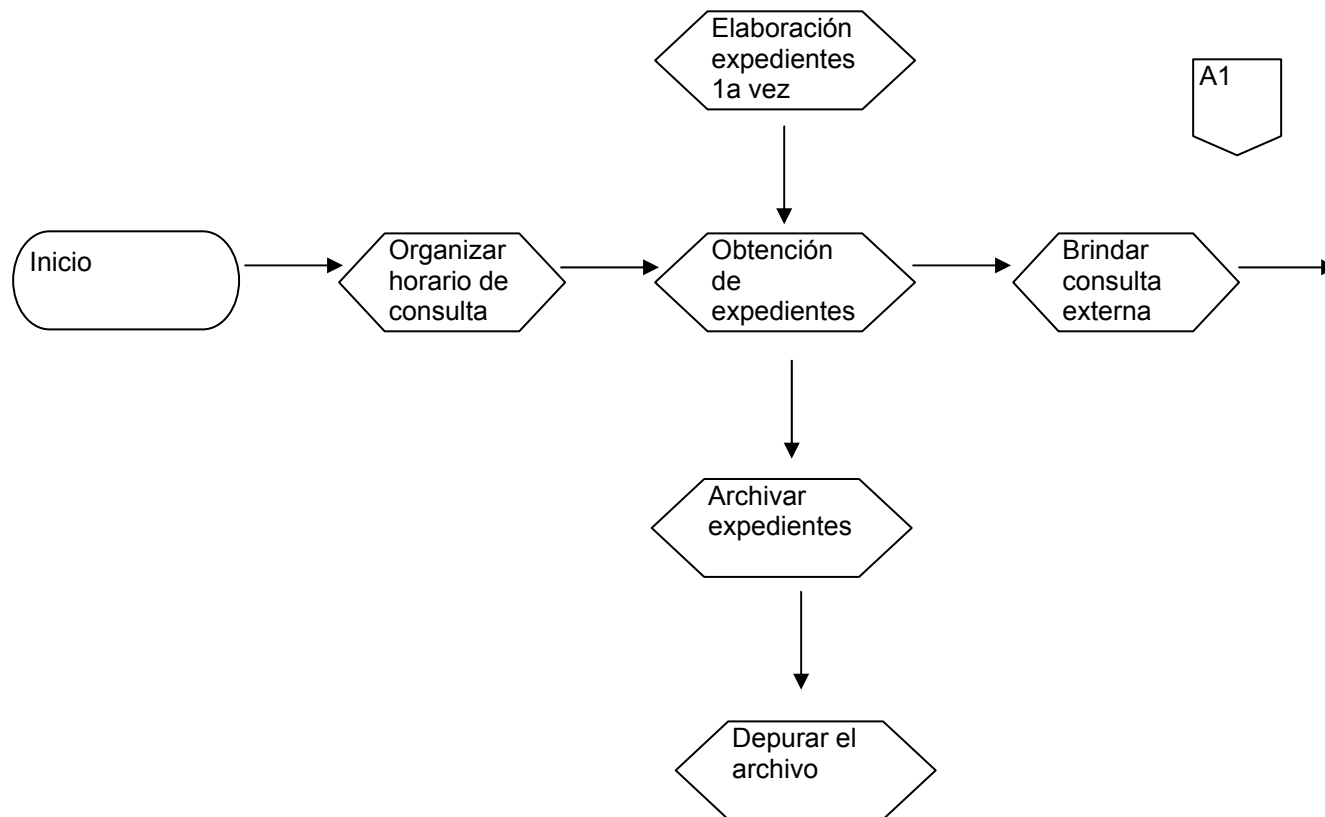
Se usa cuando algunos procedimientos

se encuentran ligados



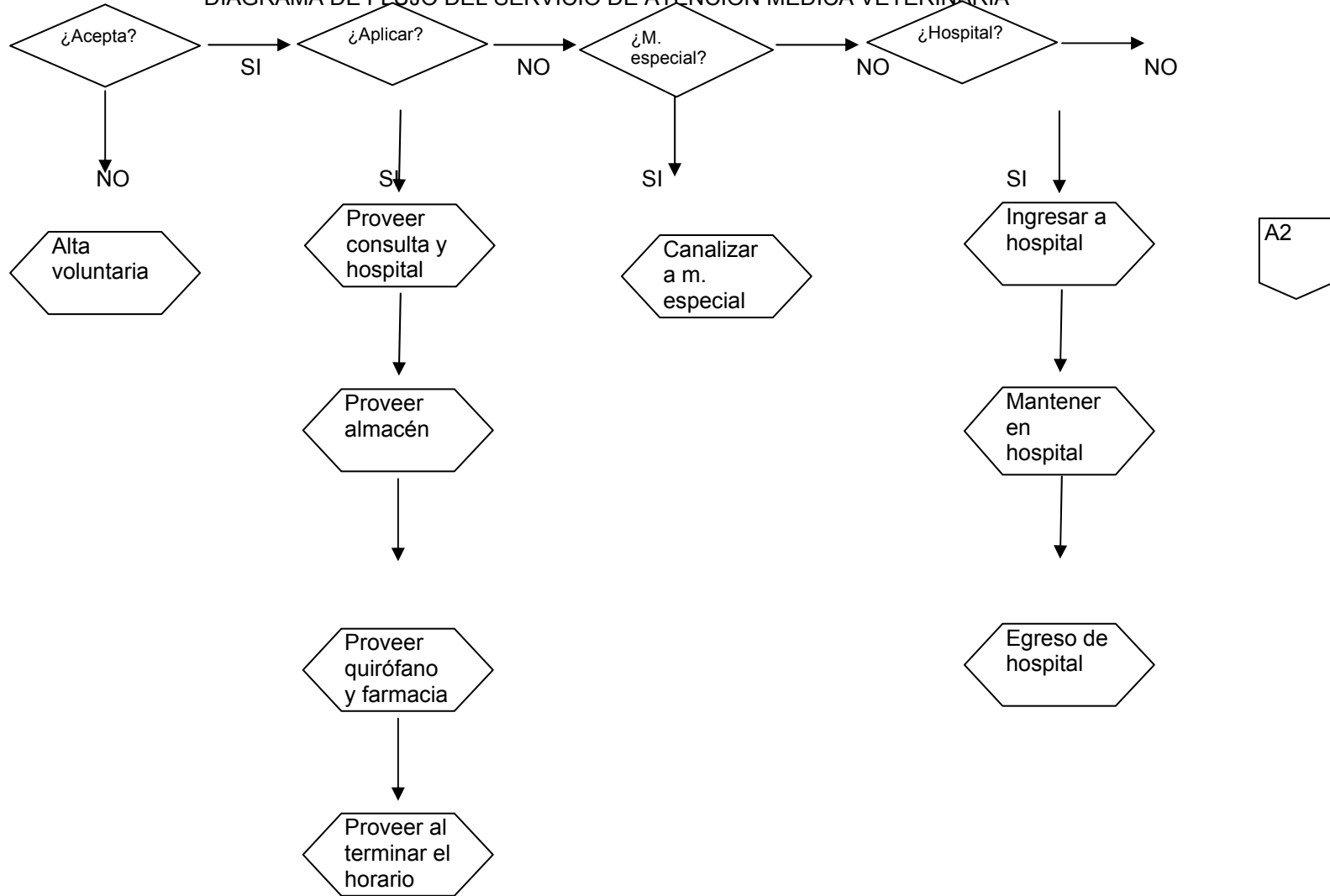
Conector fuera de página se emplea para unir un procedimiento que por sus dimensiones emplea más de una página

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA VETERINARIA



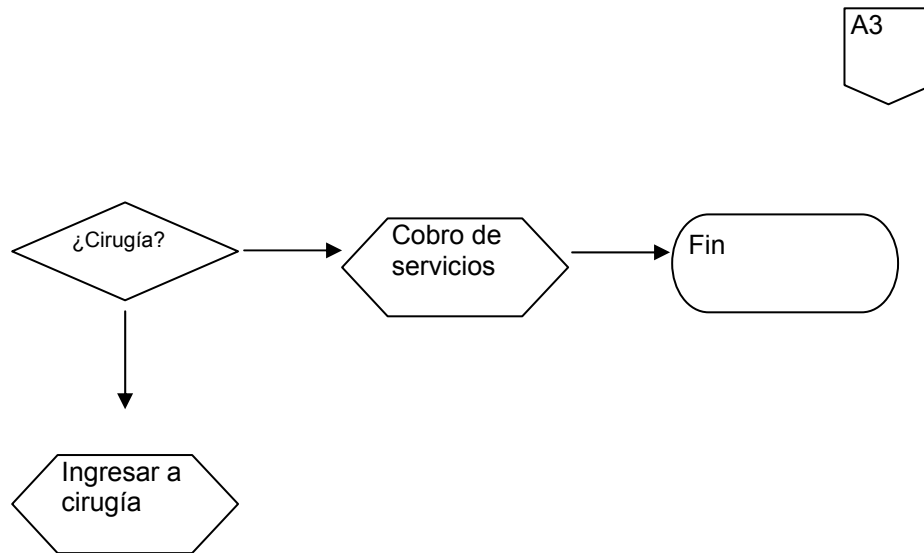
HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA VETERINARIA



HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA VETERINARIA

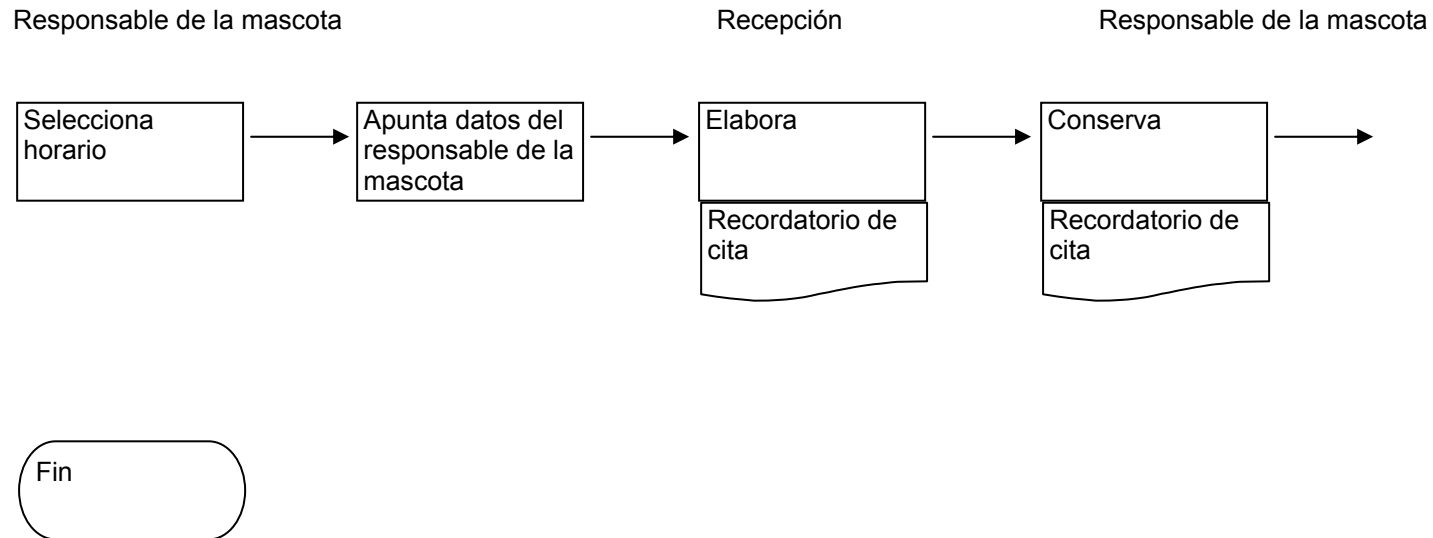
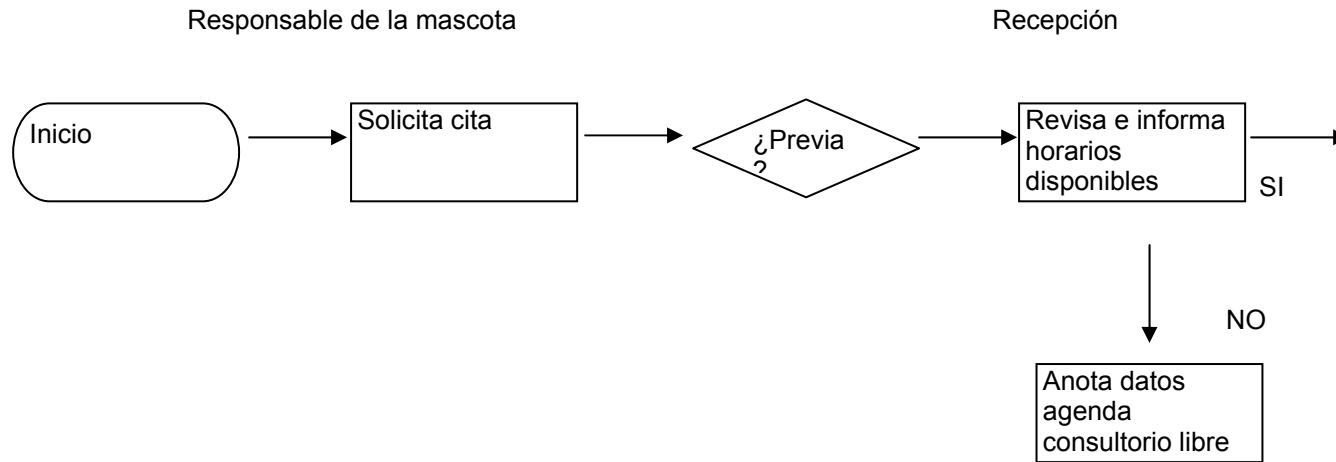


HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES		HOJA 1 DE 1
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Recepción	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Organizar horario de consulta	
ÁREA: Servicios Indirectos	VIGENCIA	

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Responsable de la mascota	1	Solicita cita por teléfono o personalmente
	--	Si el responsable de la mascota solicita consulta previa
Recepción	2	Revisa e informa de los horarios disponibles
Responsable de la mascota	3	Selecciona un horario
Recepción	4	Apunta datos del responsable de la mascota en la agenda en el día y horario correspondiente
Recepción	5	Elabora y entrega recordatorio de cita
Responsable de la mascota	6	Conserva recordatorio de citas
	--	Si el responsable de la mascota solicita consulta sin cita previa
Recepción	2'	Anota los datos del responsable de la mascota en la agenda de consultorio libre, según el orden de llegada
		Fin

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista	Asesor de Tesis	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: ORGANIZAR HORARIO DE CONSULTA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Archivo

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Elaboración de expedientes de primera vez

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA:

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Archivo	1	Folia con letra y número consecutivo, haciendo coincidir en el número de folio fólder, expediente Orientado a problemas y tarjeta azul. Las letras AA indican el primer año de funcionamiento del hospital, las letras BB indican el segundo año de del hospital así sucesivamente, el número 0001 indica el primer expediente del año, el número 0002 indica el segundo expediente del año
Archivo	2	Fija con un broche expediente clínico orientado a problemas en el lado derecho del fólder, y al lado derecho del fólder fija con un broche la hoja de control de pagos
Archivo	3	Coloca dentro del fólder la tarjeta del propietario
Archivo	4	Entrega a recepción 10 expedientes de primera vez por día junto con un formato de control de expedientes a recepción. Inicia Procedimiento obtención de expedientes
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Tesista

Fecha

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Asesor de Tesis

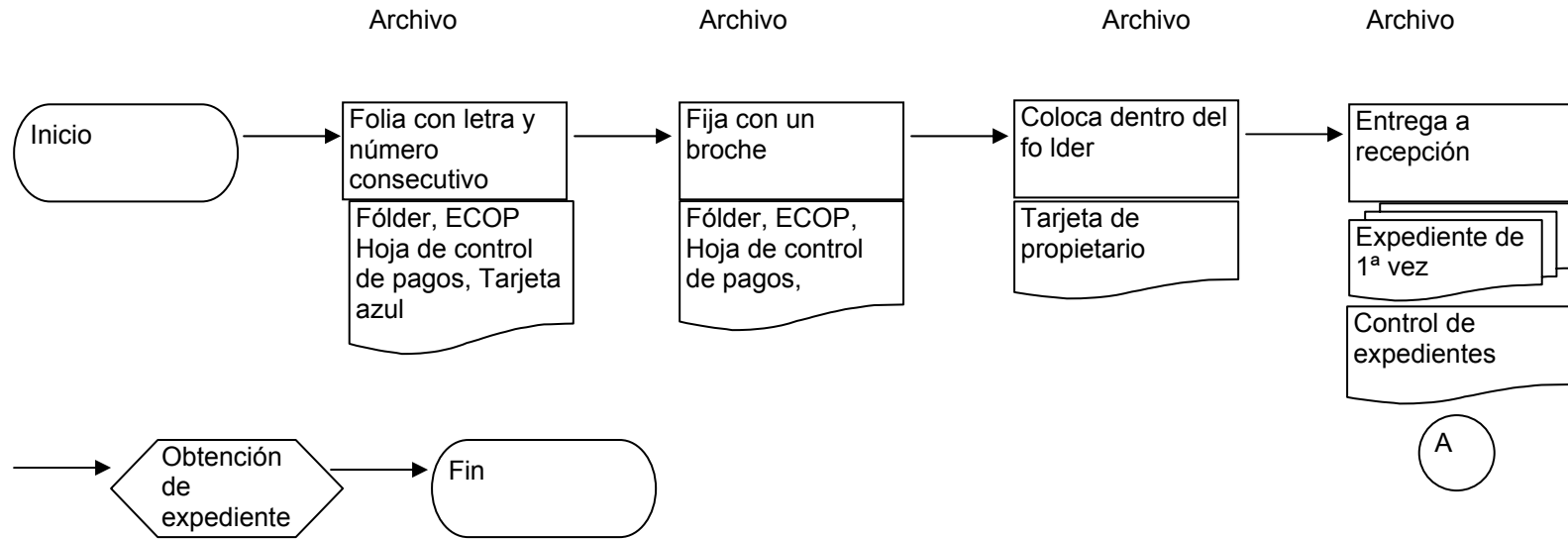
Fecha

Autorizó

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES DE PRIMERA VEZ



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Obtención de expedientes en consulta

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Ayudante médico	1	Revisa agenda al iniciar labores
Ayudante médico	2	Si el paciente cuenta con número de expediente, Solicita al archivo el expediente de la mascota
Archivo	3	Llena formato control de expedientes
Ayudante médico	2'	Si el paciente no cuenta con número de expediente, solicita a recepción expediente de primera vez Continua con las actividades de elaborar expedientes de primera vez a partir de la actividad A
	3'	Coloca el nombre de la mascota en la cara externa del fólder
Recepción o Archivo	4'	Llenan formato control de expedientes anotando el número de expediente y el número de consultorio del médico a quien se le entrego Inicia actividad archivar expedientes Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

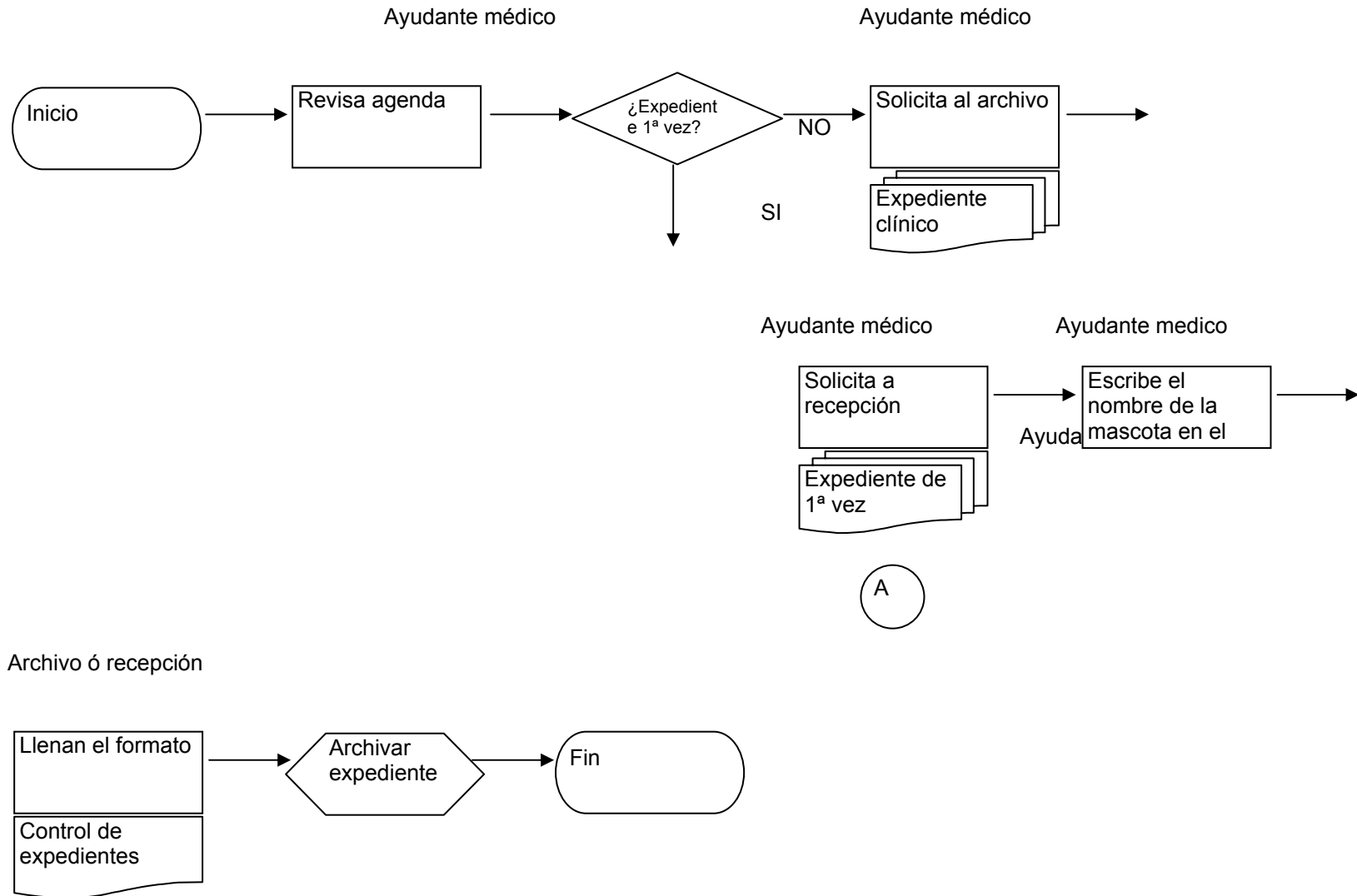
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: OBTENCIÓN DE EXPEDIENTES EN CONSULTA, HOSPITAL O CIRUGÍA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Archivo

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Archivar expedientes

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Recepción	1	Entrega al archivo control de expedientes
Archivo	1'	Conserva control de expedientes
Ayudante de médico	2	Entrega al archivo expediente de la mascota
Archivo	3	Coloca una marca con el color correspondiente al año en curso
Archivo	4	Termina de llenar formato control de expedientes
Archivo	5	Guarda expediente de la mascota según las letras y el número
		Inicia procedimiento depurar archivo clínico
		Fin

Elaboró
PMVZ Celia Reyes

Tesista
Fecha

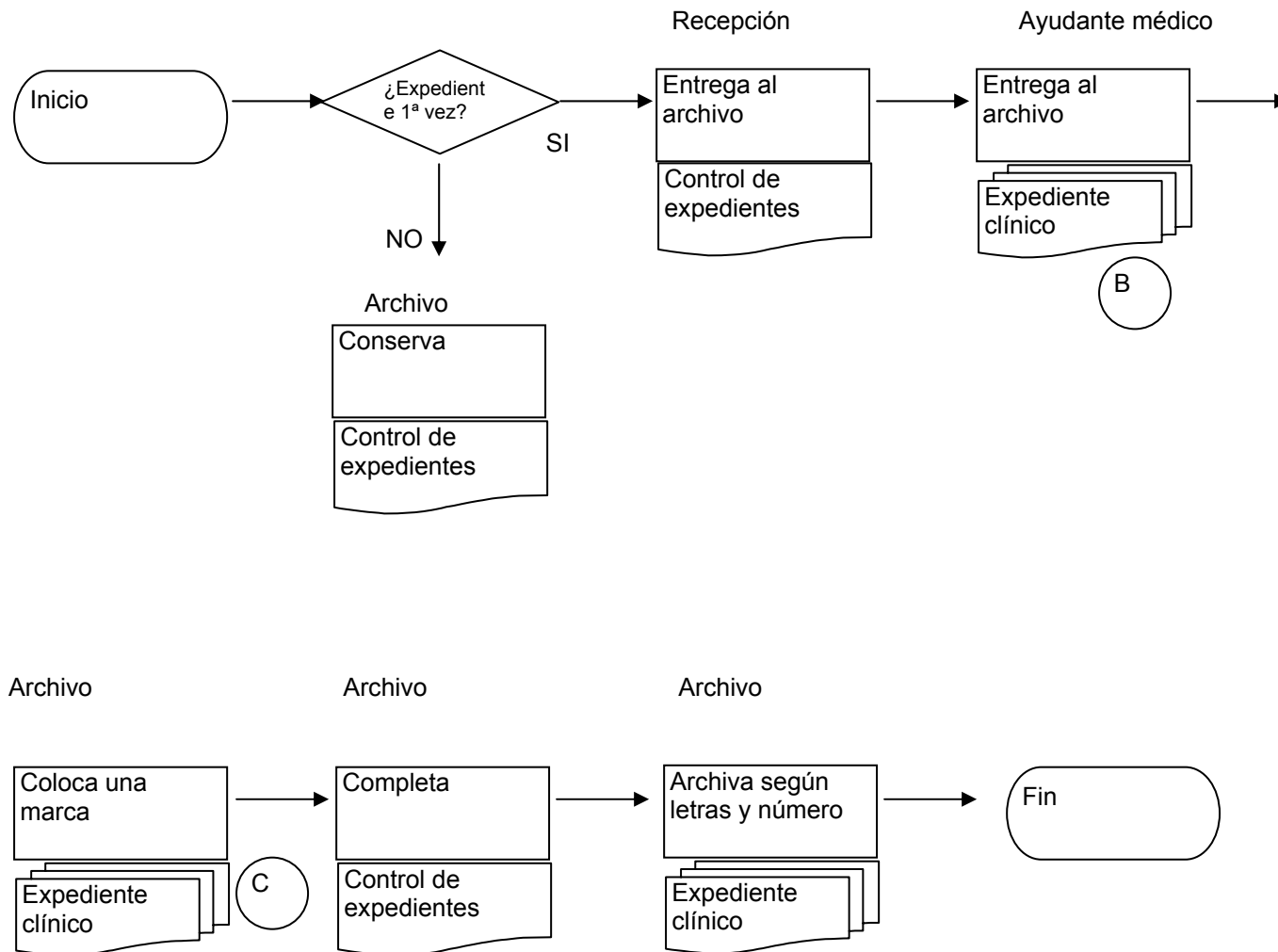
Revisó
M.C. Antonio Gómez A.

Asesor de Tesis
Fecha

Autorizó

Cargo
Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: ARCHIVAR EXPEDIENTES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Archivo

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Depurar archivo de expedientes

ÁREA:

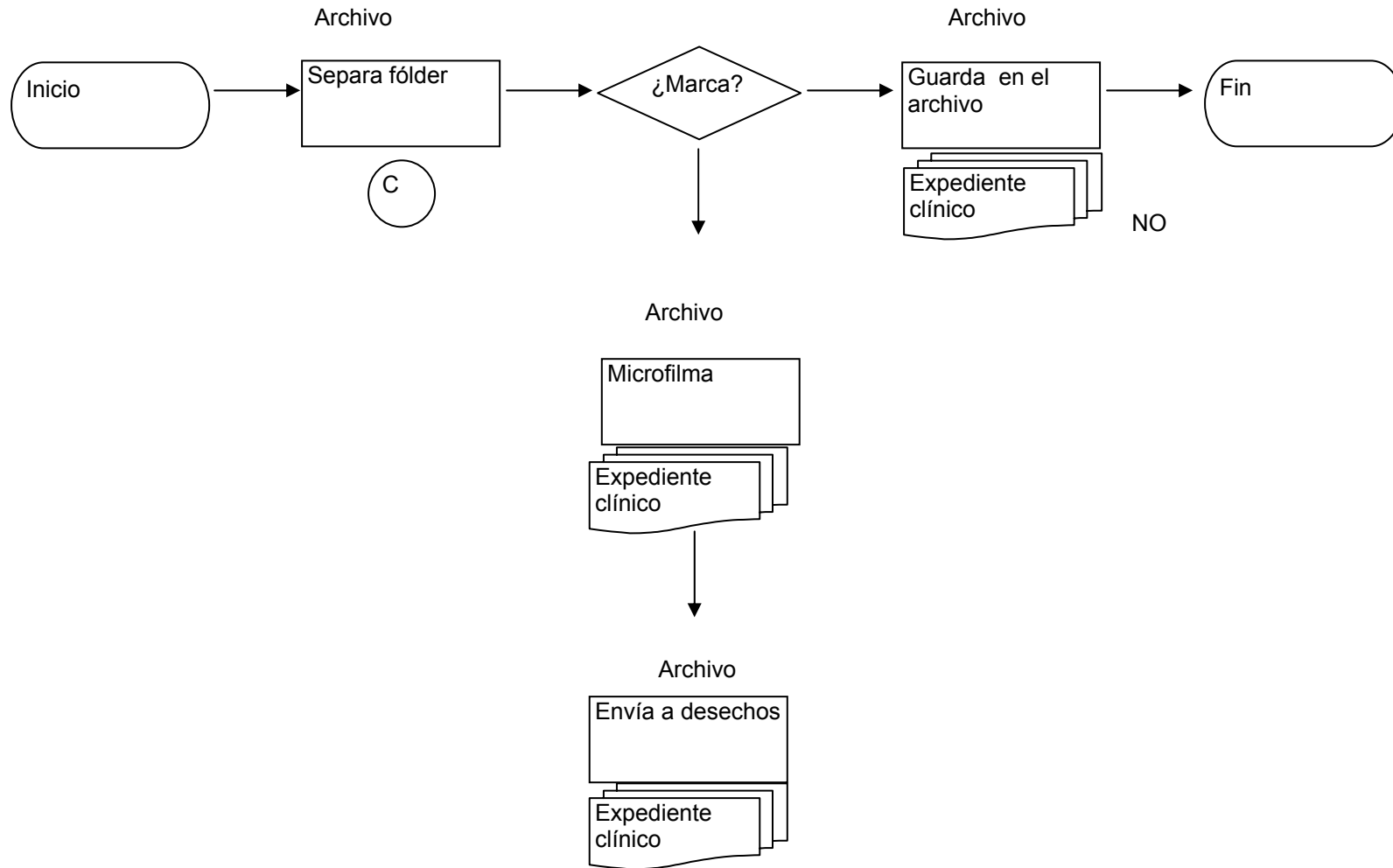
Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Archivo	1	Realiza actividad marcada con B en procedimiento archivar expedientes Al inicio de año busca los fólderes de los expedientes de la mascota que no cuenten con alguna marca que corresponda a alguno de los seis años anteriores
Archivo	2	Si cuenta con una marca de alguno de los seis años anteriores guarda el expediente nuevamente
Archivo	2	Separa los expedientes que no cuenten con una
	3	Microfilma los expedientes no marcados
Archivo	4	Desecha los expedientes no marcados
		Fin

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista Fecha	Asesor de Tesis Fecha	Cargo Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: DEPURAR EL ARCHIVO DE EXPEDIENTES NO UTILIZADOS EN CINCO AÑOS



HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES		HOJA 1 DE 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Medicina	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Brindar consulta	
ÁREA: Servicios Directos	VIGENCIA	

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		Inicia procedimiento organizar horario de consulta
		Inicia procedimiento obtener expedientes
Ayudante médico	1	Pesa a la mascota y cuantifica constantes fisiológicas
Ayudante médico	2	Inicia a llenar el formato expediente clínico orientado a problemas u hoja de progreso
Médico responsable	3	Realiza examen físico y anamnesis
Médico responsable	4	Determina diagnóstico, pronóstico y tratamiento
Médico responsable	5	Informa al propietario el Dx, Px, y Tto., así como un costo aproximado
	--	Si el responsable de la mascota no acepta inicia procedimiento alta voluntaria
	--	Si el tratamiento requiere aplicar un medicamento o utilizar material inicia procedimiento proveer de material consulta y hospital
	--	Si la mascota requiere tratamiento hospitalario inicia

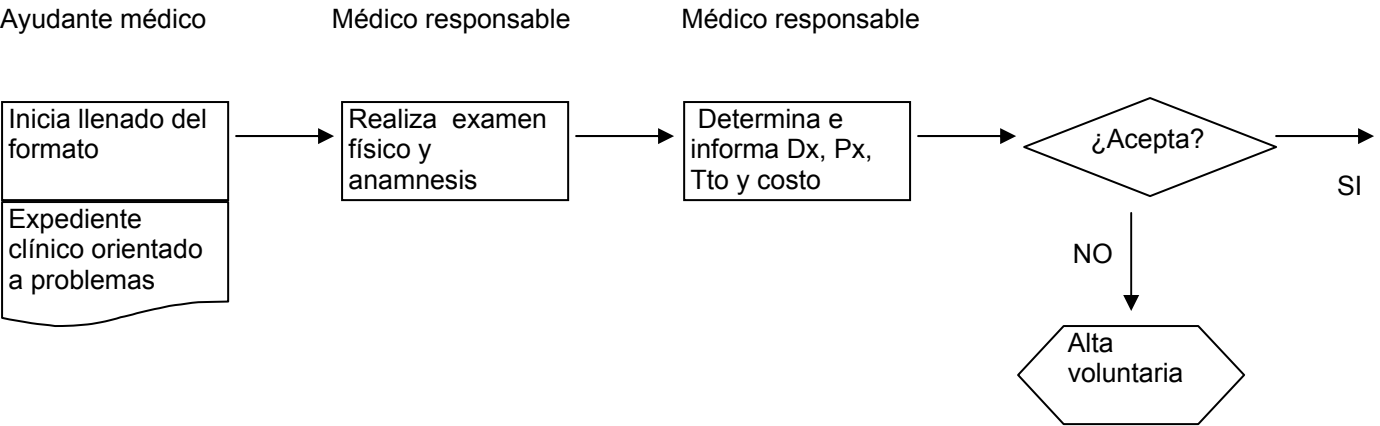
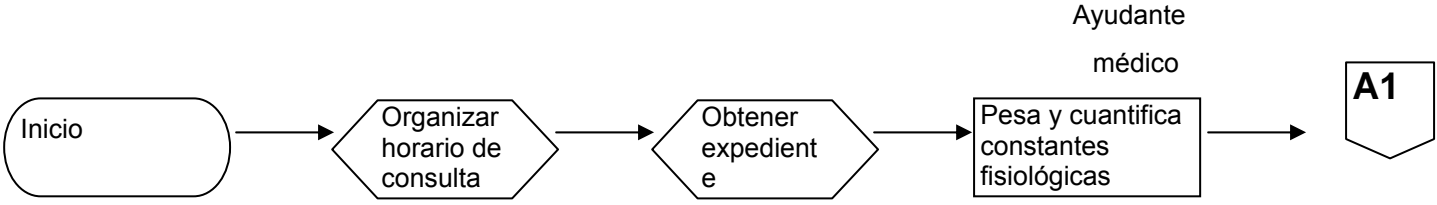
Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista	Asesor de Tesis	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES		HOJA 1 DE 2
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Medicina	DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Brindar consulta	
Área: Servicios Directos	VIGENCIA	

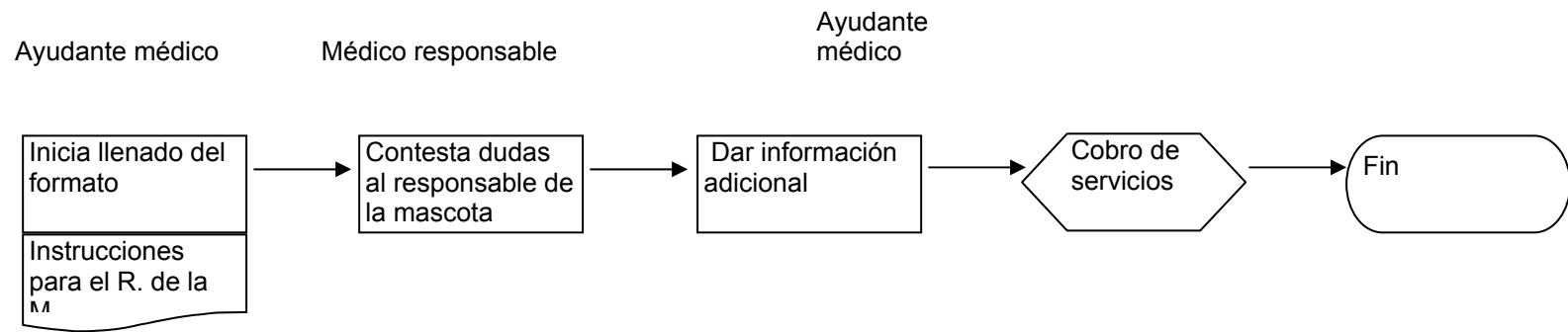
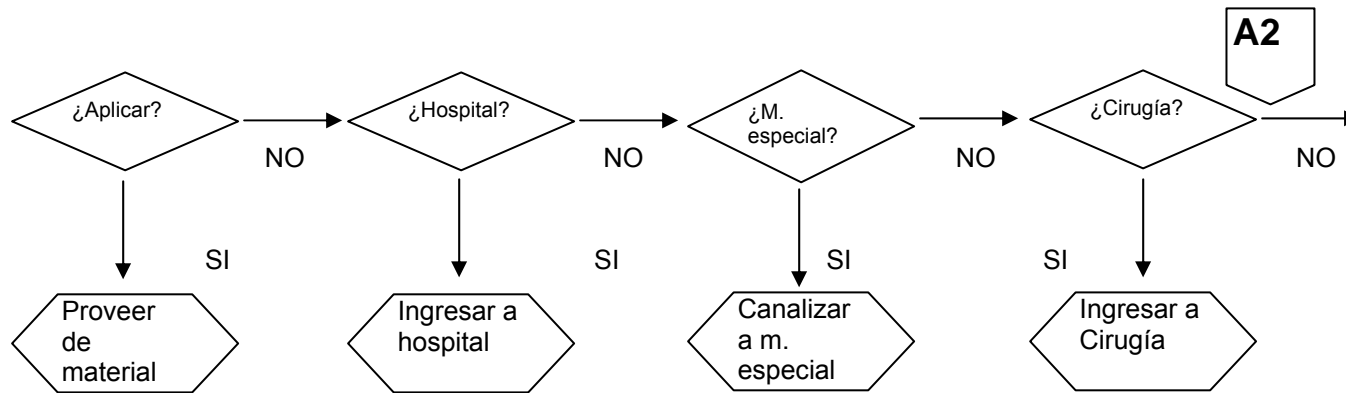
Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
	--	procedimiento ingresar a hospital
	--	Si la mascota requiere atención especializada inicia procedimiento canalizar a medicina de especialidad
	--	Si la mascota requiere tratamiento quirúrgico inicia procedimiento ingreso a cirugía
Ayudante médico	6	Elabora según las indicaciones del médico responsable instrucciones para el responsable de la mascota
Médico responsable	7	Contesta dudas al responsable de la mascota
Ayudante médico	8	Brinda información adicional sobre como seguir las instrucciones Inicia procedimiento cobro de servicios

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista Fecha	Asesor de Tesis Fecha	Cargo Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: BRINDAR CONSULTA



HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: BRINDAR CONSULTA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar consulta de emergencia

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Responsable de la mascota	1	Solicita a recepción consulta médica de emergencia
Recepción	2	Solicita a través del altavoz la presencia de un médico de emergencias
Médico de emergencia	3	Se presenta en recepción a la brevedad y traslada a la mascota a consulta de emergencia
Médico de emergencia	4	Inicia el examen físico
Ayudante médico	5	Colabora en todo lo que el médico de emergencias le solicite
Médico de emergencia	6	Estabiliza constantes fisiológicas de la mascota
Médico de emergencias	7	Solicita biometría hemática, electrocardiograma, y química sanguínea
Ayudante médico	8	Inicia el llenado de formatos (expediente de la mascota)
		Continúa con procedimiento de brindar consulta
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesista

Fecha

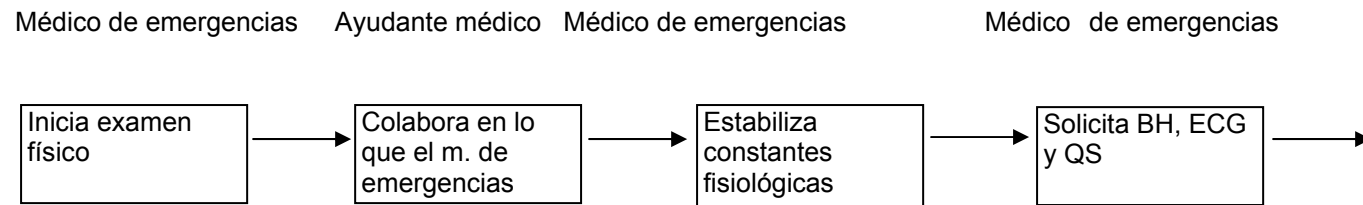
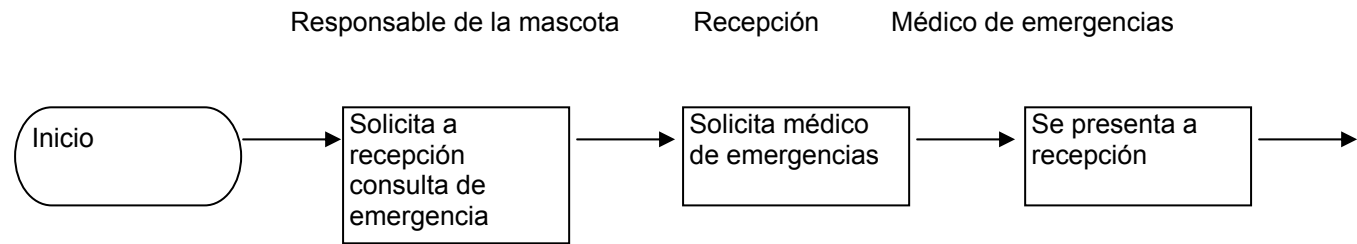
Asesor de Tesis

Fecha

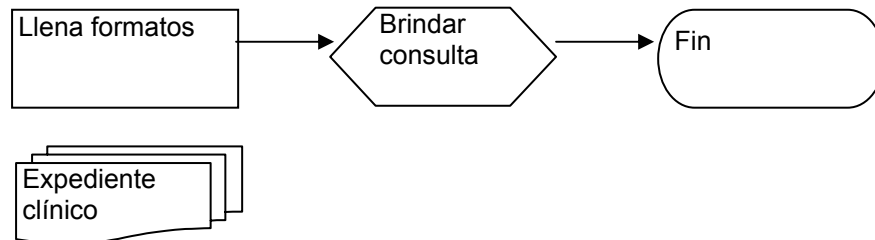
Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: BRINDAR CONSULTA EMERGENCIA



Ayudante médico



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Alta voluntaria

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio	--	Procedimiento brindar consulta
Responsable de la mascota	1	No acepta el tratamiento
Ayudante médico	2	Realiza el llenado del formato alta voluntaria
Responsable de la mascota	3	Firma formato alta voluntaria
Ayudante médico	4	Anexa el formato alta voluntaria al expediente de la mascota
		Inicia procedimiento cobro de servicios
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

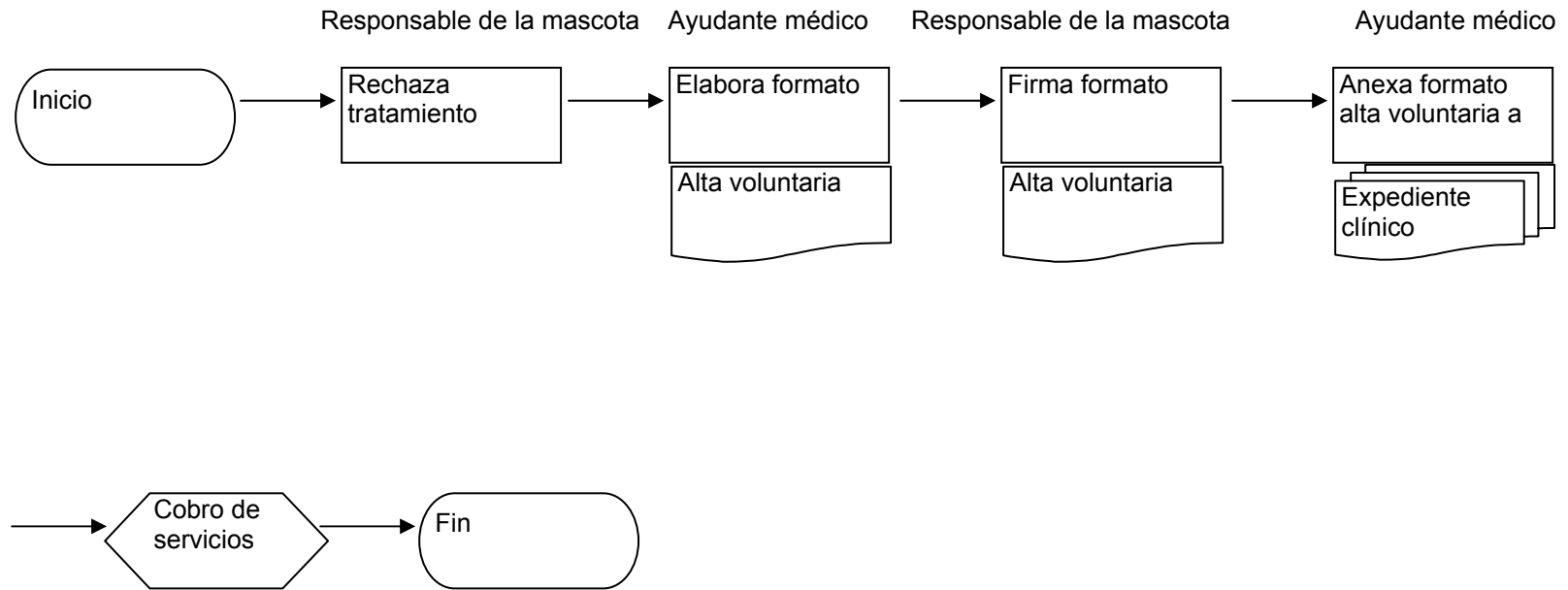
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: ALTA VOLUNTARIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Farmacia

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Proveer de medicamento y material C y H.

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Médico responsable	1	Indica el material o medicamento necesario
Ayudante médico	2	Solicita a farmacia el material o medicamento por medio de un vale de farmacia
Quirófano y/o Farmacia	3	Conservan la copia del vale de farmacia, de quirófano o de almacén de guardia nocturna
Quirófano y/o Farmacia	4	Realizan diariamente y de manera separada un resumen del material que se encuentra descrito en los vales del día (al finalizar el día)
Quirófano y/o Farmacia	5	De acuerdo al resumen que elaboraron llenan el vale de almacén solicitando el material (al iniciar el siguiente día)
Almacén	6	Entrega el material solicitado resguardando el vale original
Quirófano y/o Farmacia	7	Conservan copia del vale de almacén

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista	Asesor de Tesis	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Farmacia

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Proveer de medicamento y material C y H.

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Quirófano y/o Farmacia	7	Conservan copia del vale de almacén
Almacén	8	Llena el formato movimiento de almacén
Almacén	9	Realiza resumen en solicitud de pedido
Dirección	10	Realiza selectivo mensual
Dirección	11	Determina al proveedor
Recepción	12	Realiza el pedido
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesista

Fecha

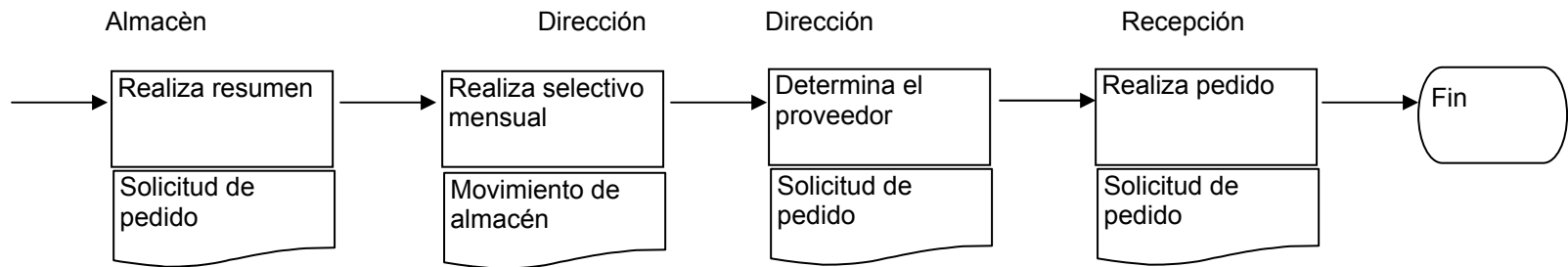
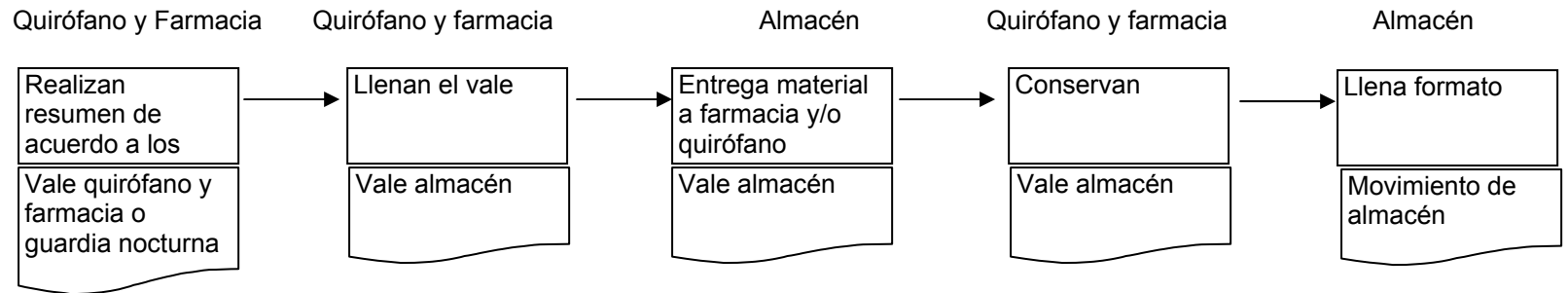
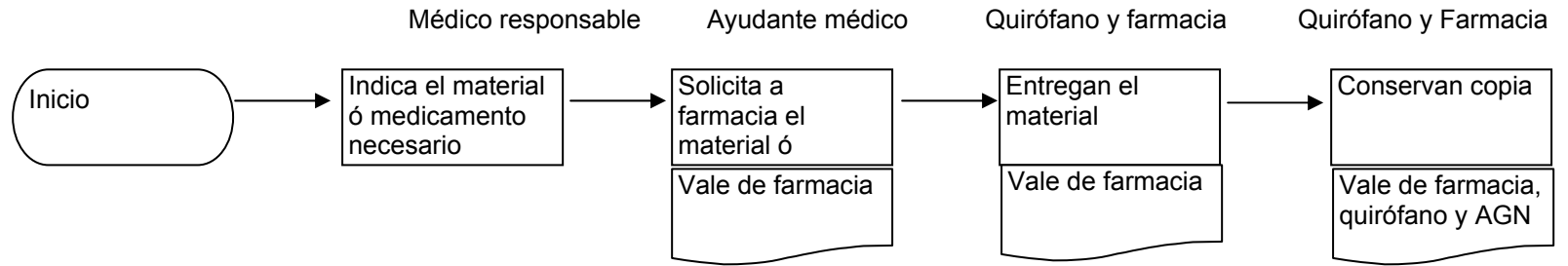
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
 PROCEDIMIENTO: PROVEER CONSULTA Y HOSPITAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Quirófano

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Proveer al terminar horario de atención

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Quirófano	1	Al terminar el horario de atención abre el almacén de guardia nocturna
Médico de hospital	2	Toma el material o medicamento necesario del almacén de guardia nocturna indicando en un vale de guardia nocturna el material empleado
Quirófano	3	Verifica por la mañana que el material o medicamento faltante coincida con el material y medicamento respaldado en los vales
Quirófano	4	En caso de existir un faltante consulta a los médicos responsables de hospital
Quirófano	4'	Envía el vale original a recepción para su cobro y conserva la copia
	--	inicia procedimiento cobro de servicios
Quirófano	5	Realiza un resumen del material que fue utilizado durante la noche

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

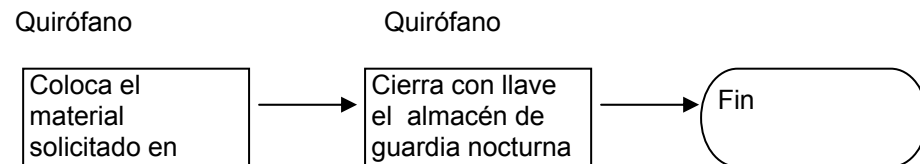
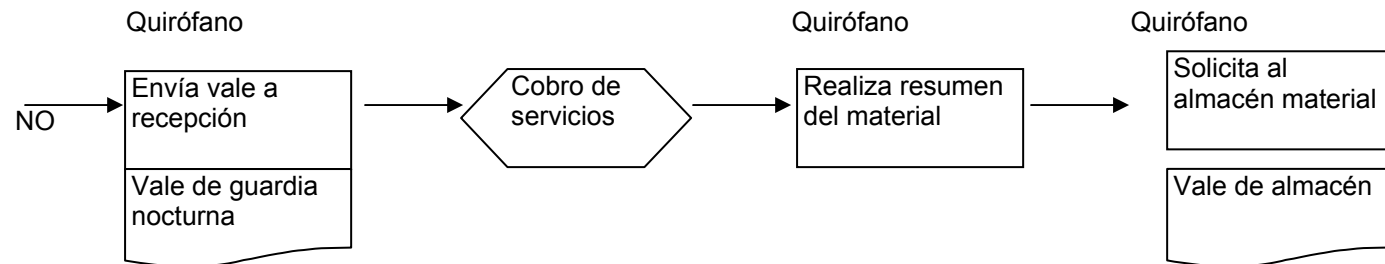
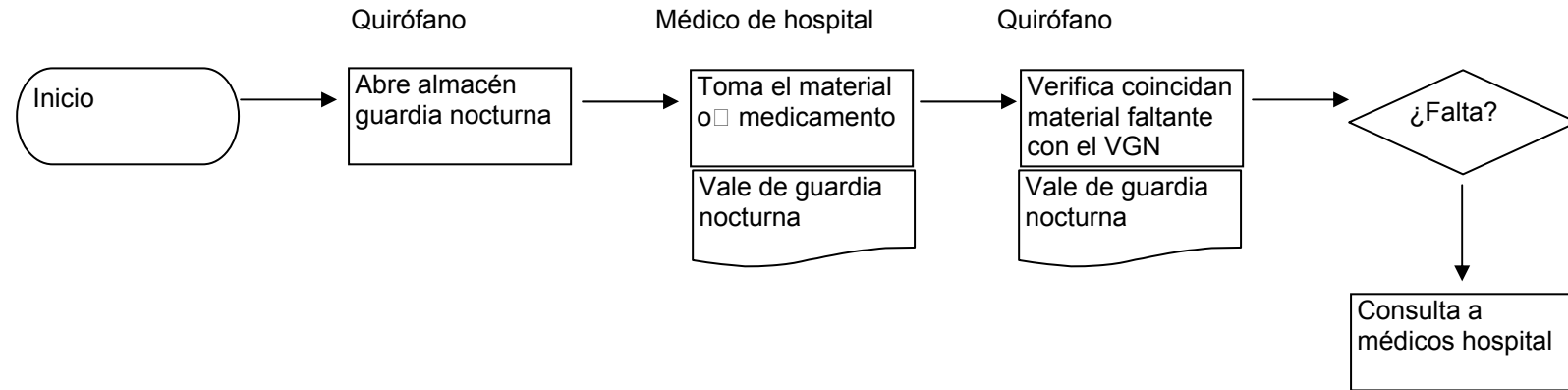
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: PROVEER AL TERMINAR EL HORARIO



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Canalizar mascota a M. de especialidades

ÁREA:

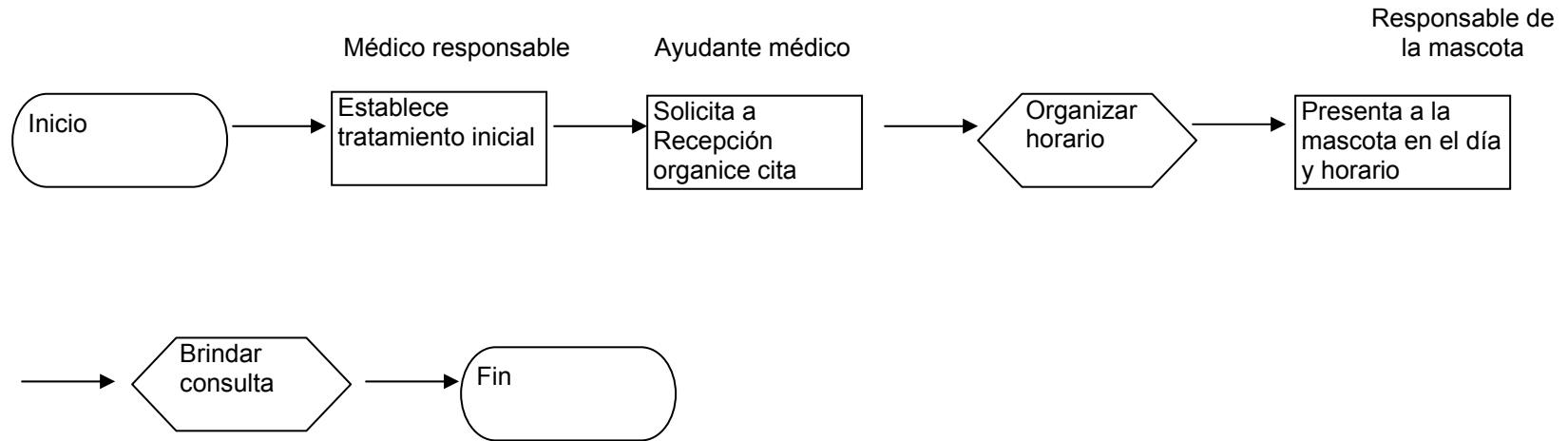
Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Médico responsable	1	Procedimiento brindar consulta Establece tratamiento inicial
Ayudante médico	2	Solicita a recepción inicie procedimiento organizar consulta con previa cita en la especialidad requerida
	--	Inicia procedimiento organizar horario de consulta
Responsable de la mascota	3	Presenta a la mascota en el día y horario convenido
	--	Inicia procedimiento brindar consulta Fin

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista	Asesor de Tesis	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: CANALIZAR MASCOTAS A MEDICINA DE ESPECIALIDADES



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ingreso a Hospitalización

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio	--	Procedimiento Brindar consulta
Ayudante médico	1	Llena formato responsiva medica
Responsable de la mascota		Firma formato responsiva medica
Ayudante médico	2	Realiza el llenado del formato instrucciones para el responsable de la mascota en hospital
Médico responsable	3	Elabora orden clínica y orden terapéutica
Ayudante médico	4	Informa al responsable de la hospitalización correspondiente el ingreso de una mascota entregando la orden clínica y la orden terapéutica
Responsable de hospitalización	5	Prepara jaula según indicaciones del médico responsable
	--	Procedimiento proveer la consulta y el hospital diariamente según la orden clínica y orden

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

HOJA 2DE 2

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ingreso a hospitalización

ÁREA:

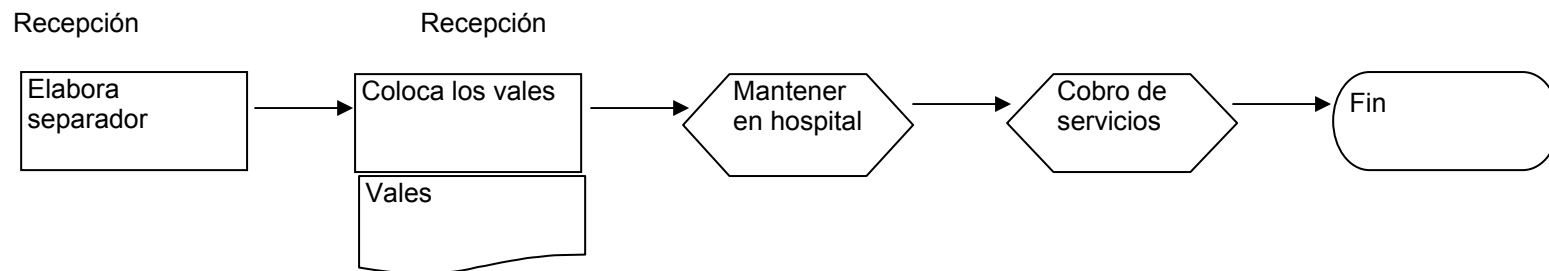
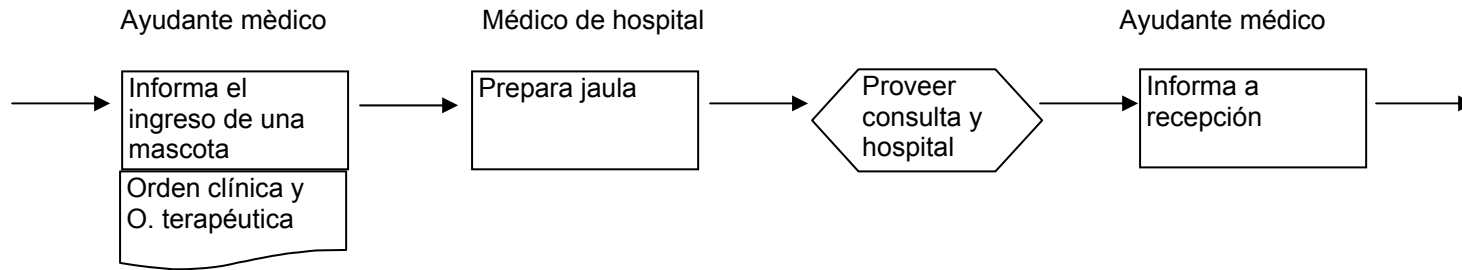
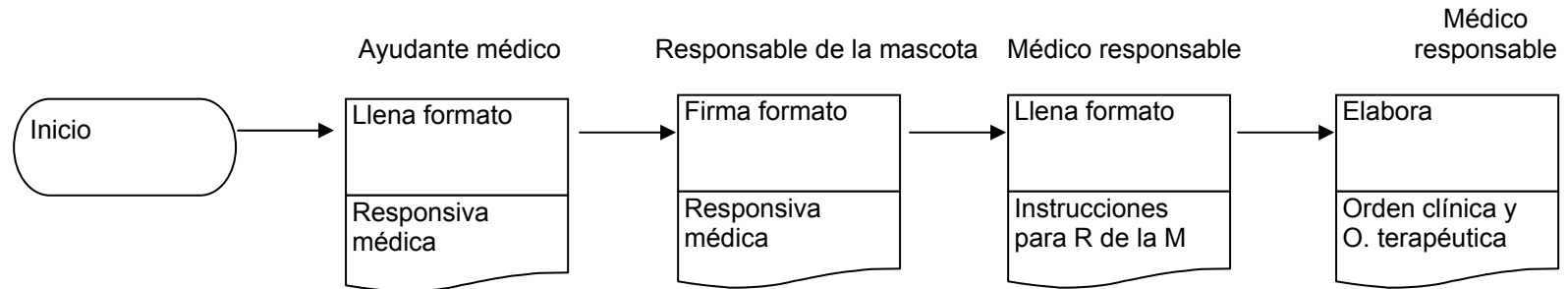
Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Ayudante médico	6	Terapéutica Informa a recepción que la mascota va estar Hospitalizada
Recepción	7	En el organizador de vales de hospitalizados elabora un separador con el número de expediente de la mascota
Recepción	8	Coloca los vales de los servicios brindados en el separador Inicia procedimiento mantener en hospital Inicia procedimiento de cobro diariamente Fin

Elaboró PMVZ Celia Reyes	Revisó M.C. Antonio Gómez A.	Autorizó
Tesista Fecha	Asesor de Tesis Fecha	Cargo Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: INGRESO A HOSPITAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener en hospital

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Médico de hospital	1	Procedimiento ingreso a hospital Sigue instrucciones de orden clínica y orden terapéutica
Médico de hospital	2	Vigila a la mascota durante 24 horas
Médico de hospital	3	Informa al médico responsable
Médico responsable	4	Realiza examen físico a la mascota cada 12 horas Si el médico responsable determina el alta de la mascota inicia procedimiento egreso de hospital Si no se determina el alta de la mascota, se inicia procedimiento proveer la consulta y hospital
Médico responsable	5	Informa al responsable de la mascota Inicia diariamente procedimiento cobro de servicios Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

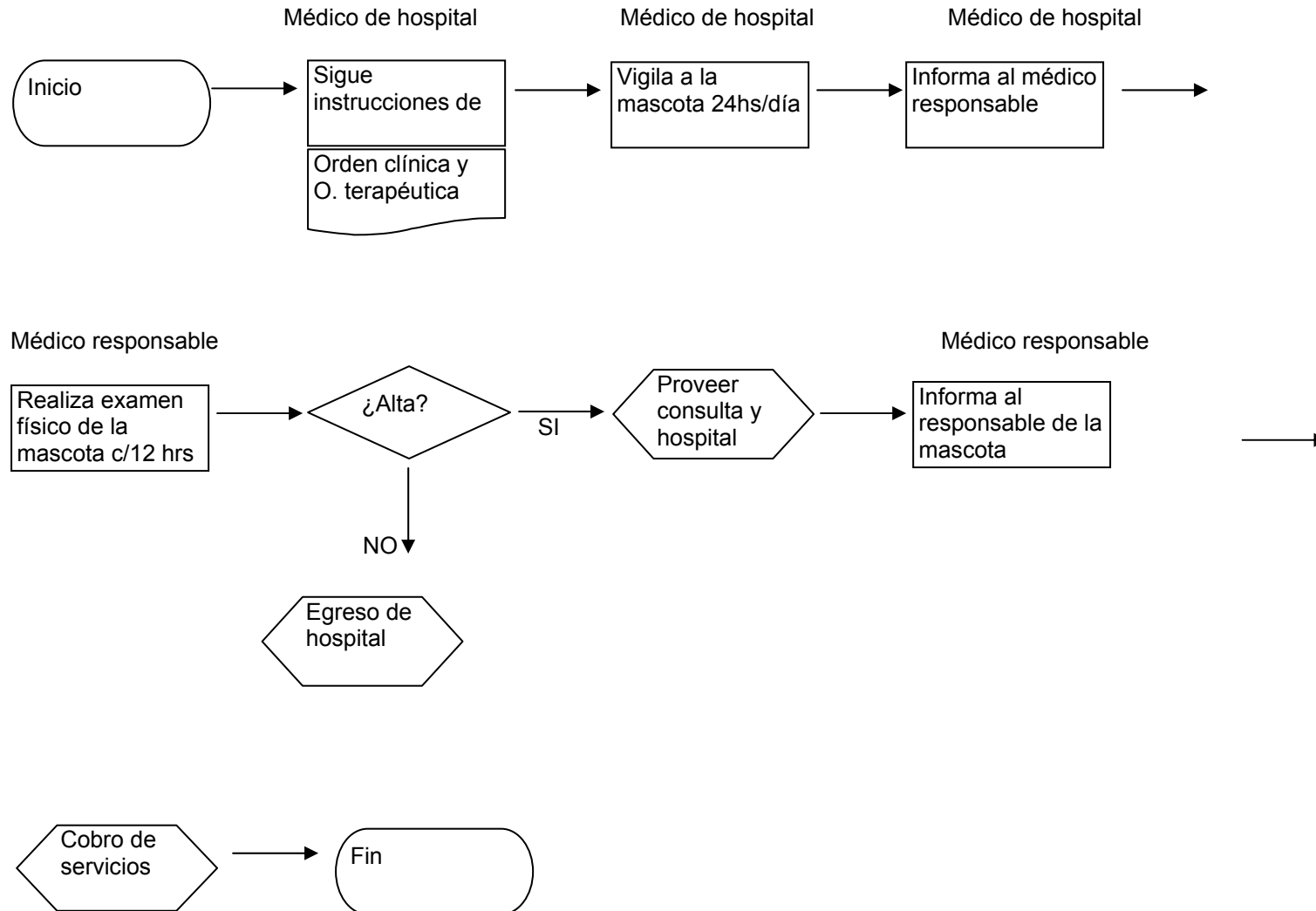
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: MANTENER EN HOSPITAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Medicina

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Egreso de hospital

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Médico responsable	1	Informa al responsable de la mascota el alta, fecha y hora
Ayudante médico	2	Entrega el expediente de la mascota a recepción informando el alta de la mascota
Recepción	3	Verifica todos los servicios marcados en hoja de control de pagos hayan sido liquidados
	--	Inicia procedimiento cobro de servicios
Ayudante médico	4	Llena el formato instrucciones para el propietario
Médico Responsable	5	Entrega a la mascota a su responsable
Médico Responsable	6	Verifica que el responsable de la mascota no tenga dudas de las instrucciones
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

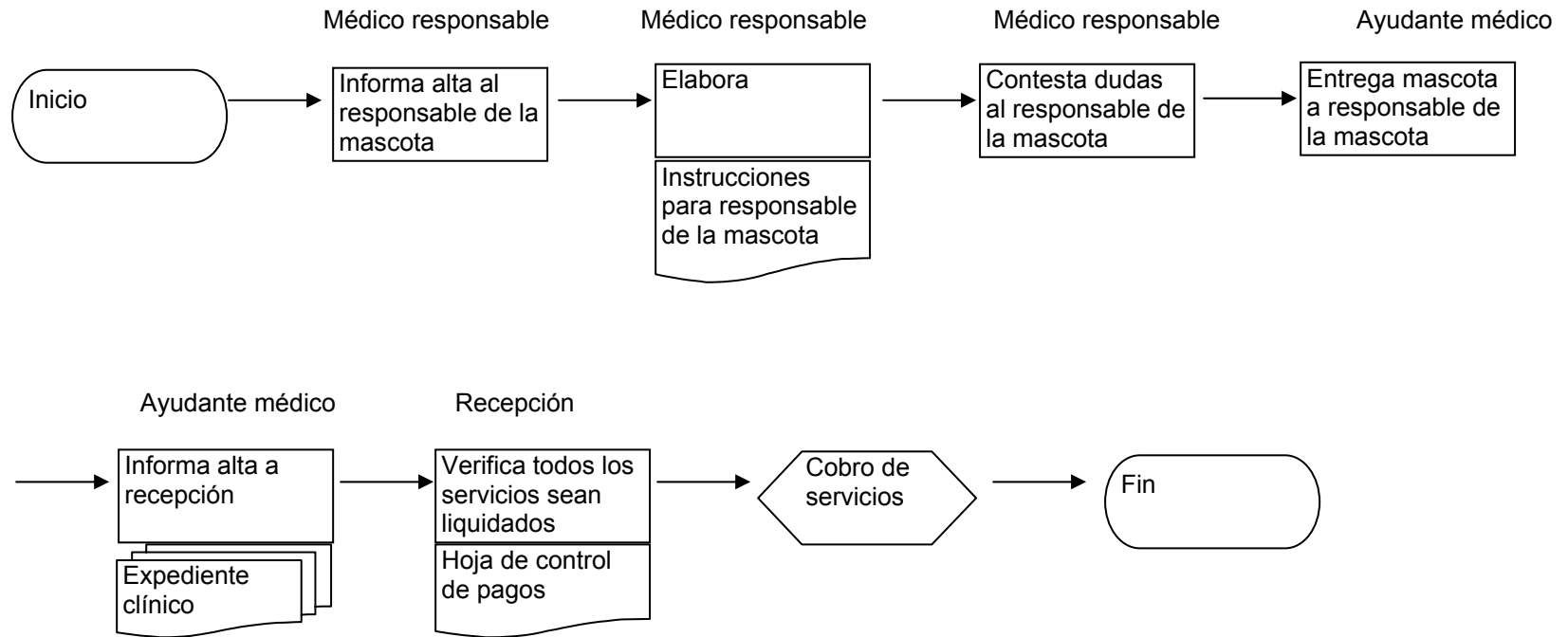
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: EGRESO DE HOSPITAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Tejidos blandos u ortopedia

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ingreso a cirugía

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio	--	Inicia procedimiento brindar consulta
Ayudante médico	1	Llena formato responsiva médica
Responsable de la mascota	2	Firma formato responsiva médica
Ayudante médico	3	Inicia procedimiento cobro de servicios Coordina las agendas de anestesia, quirófano, y médicos de tejidos blandos u ortopedia
Ayudante médico	4	Llena formato recordatorio de citas
Médico responsable	5	Solicita electrocardiograma, urianálisis y hemograma
Anestesia	6	Elabora protocolo de anestesia (preanestesia, inducción, terapia de líquidos, % de oxígeno, anestesia, analgesia y dosis de emergencia)
Tejidos blandos u Ortopedia	7	Inicia procedimiento ingreso a hospital Solicita a anestesia el instrumental y material

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesista

Fecha

Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Tejidos blandos u ortopedia

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Ingreso a cirugía

ÁREA:

Servicios Directos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Anestesia	8	Una hora antes de la programada para la cirugía prepara a la mascota (rasura, desinfecta y bloquea el área quirúrgica y canaliza a la mascota)
Anestesia	9	Prepara quirófano y el material de acuerdo a lo solicitado por el médico de tejidos blandos u Ortopedia
Anestesia,	10	Traslada a la mascota a quirófano
Tejidos blandos u ortopedia	11	Realiza el procedimiento quirúrgico y llena el formato reporte de cirugía
Anestesia	12	Traslada a la mascota hospital (hospital de cirugía)
Anestesia	13	Observa a la mascota hasta que su estado de conciencia sea alerta responsivo
	--	Inicia procedimiento mantener a las mascotas en hospital
		Fin

Elaboró

PMVZ Celia Reyes

Revisó

M.C. Antonio Gómez A.

Autorizó

Tesisista

Fecha

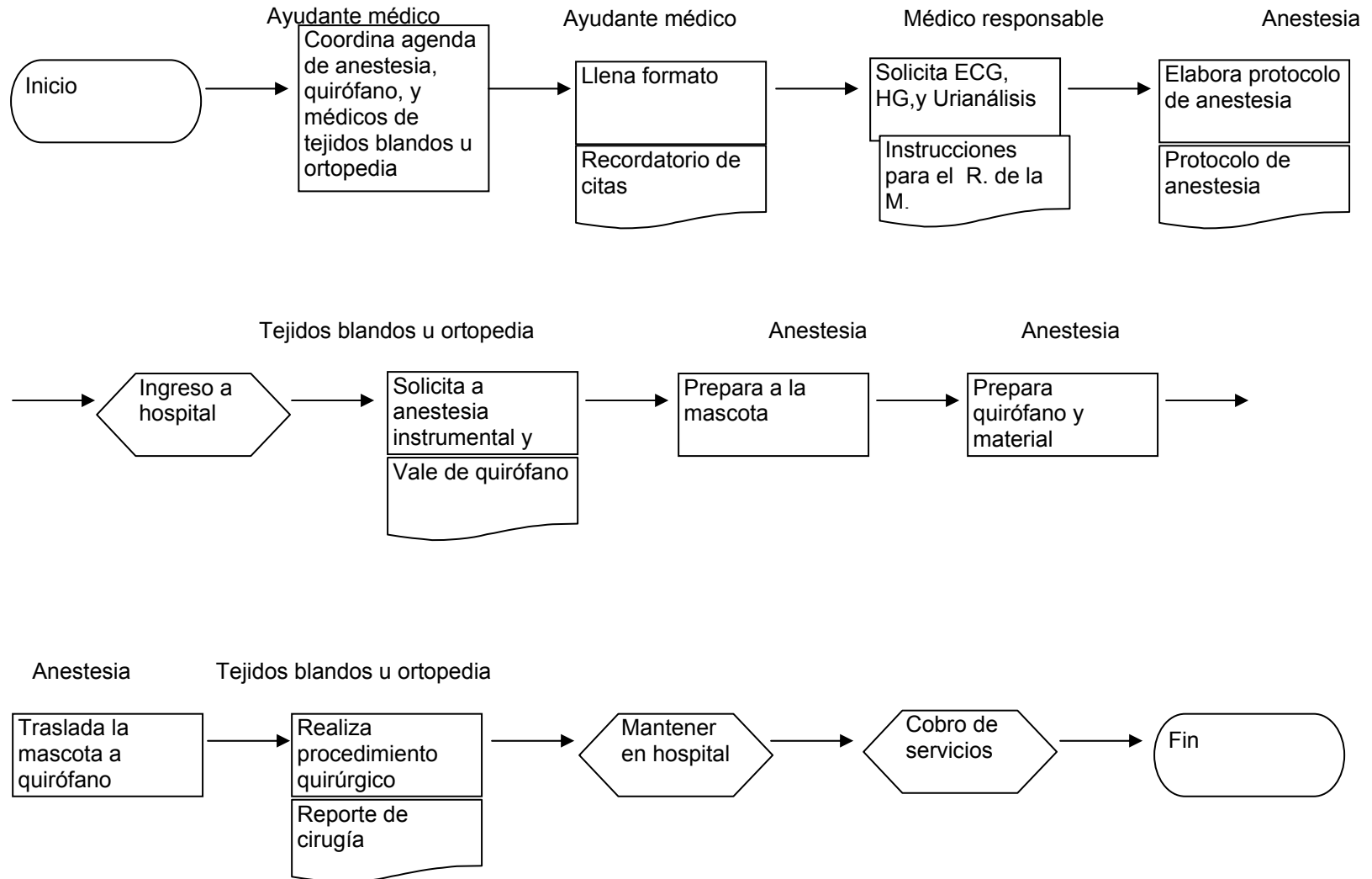
Asesor de Tesis

Fecha

Cargo

Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: INGRESO A CIRUGIA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Caja

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Cobro de servicios

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Inicio		
Ayudante médico	1	Marca en hoja de control de pagos los servicios brindados a la mascota
Farmacia y Quirófano	2	Solicitan vales de farmacia, quirófano ó almacén de guardia nocturna
Farmacia y Quirófano	3	Colocan los precios del material que han entregado y realizan la suma de los precios para obtener el total del vale
Farmacia y Quirófano	4	Entregan el original del vale recibido a recepción y conservan la copia
Ayudante médico	5	Entrega a recepción el expediente de la mascota
Recepción	6	Clasifica por número de expediente los vales que ha recibido
Recepción	7	Verifica se encuentran los vales de los servicios marcados en la hoja de control de pagos del expediente de la mascota
	--	En caso de que no se encuentren completos los vales completos espera

Elaboró
PMVZ Celia Reyes

Tesista
Fecha

Revisó
M.C. Antonio Gómez A.

Asesor de Tesis
Fecha

Autorizó

Cargo
Fecha

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD ADMINISTRATIVA:

Caja

DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Cobro de servicios

ÁREA:

Servicios Indirectos

VIGENCIA

Área Responsable	Actividad No.	Descripción de la actividad
Recepción	8	Envía a caja los vales que ha recibido junto con el expediente de la mascota
Recepción	9	Si es paciente de primera vez, ingresa a la base de datos del hospital los datos de identificación de la mascota
Caja	10	Si los datos de identificación del paciente ya se encuentran en la base de datos, se ingresan los servicios brindados por número de expediente
Caja	11	De acuerdo al número de expediente realiza el cobro de los servicios expidiendo un recibo de cobro
Ayudante médico	12	Recibe en caja el expediente Fin

Elaboró
PMVZ Celia Reyes

Tesista
Fecha

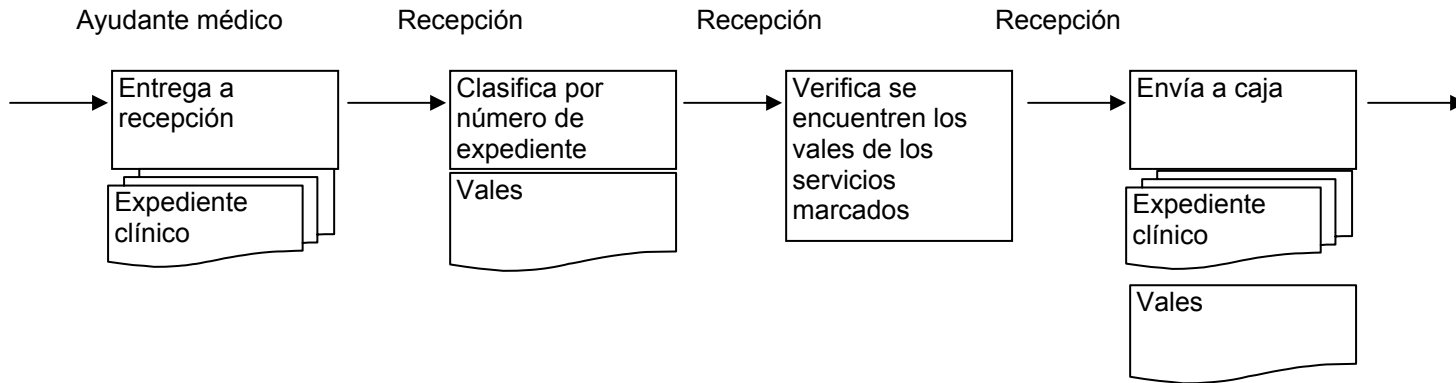
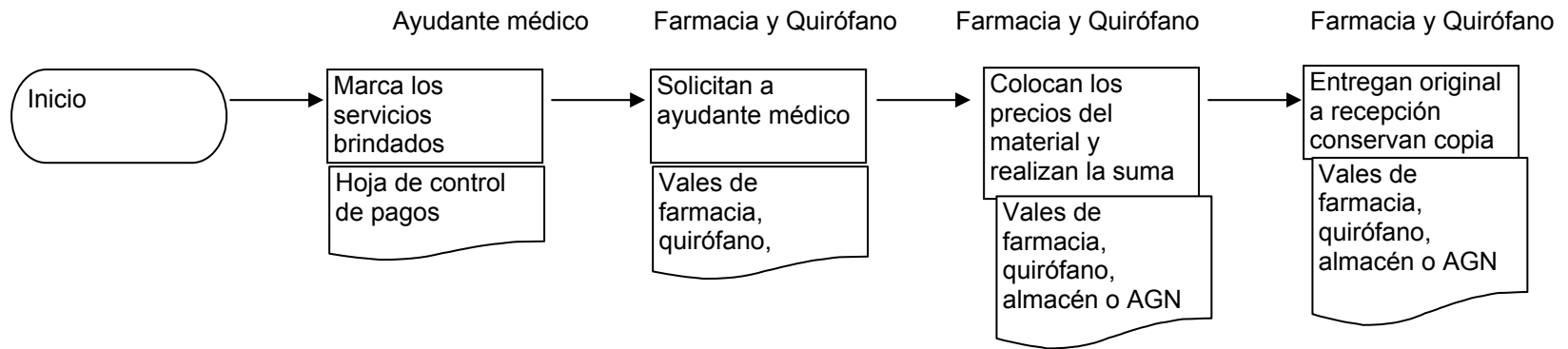
Revisó
M.C. Antonio Gómez A.

Asesor de Tesis
Fecha

Autorizó

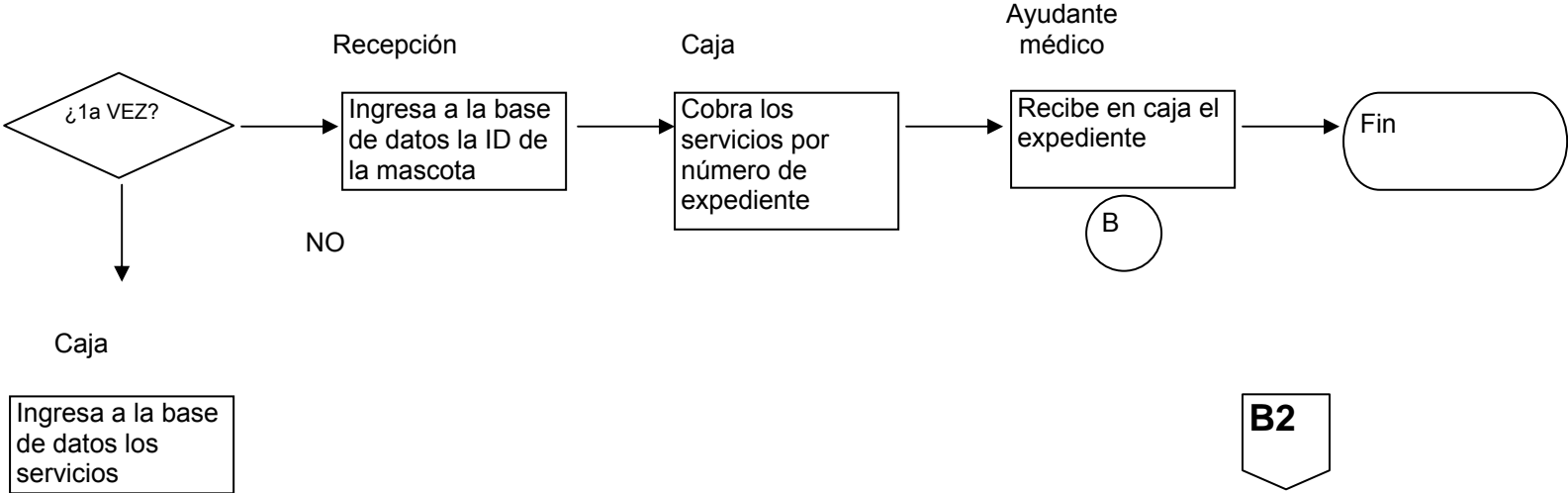
Cargo
Fecha

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: COBRO DE SERVICIOS



B1

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PROCEDIMIENTO: COBRO DE SERVICIOS



HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

AGENDA CONSULTORIO LIBRE

FECHA: / / .

	RESPONSABLE MASCOTA	MASCOTA	NO. EXPEDIENTE
9:00			
10:00			
11:00			
12:00			
13:00			
14:00			
15:00			
16:00			
17:00			
18:00			
19:00			
20:00			

MÉDICO RESPONSABLE:

NOMBRE Y FIRMA

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

HOJA DE CONTROL DE PAGOS

RESPONSABLE DE LA MASCOTA		EXPEDIENTE	
ESPECIE	RAZA	EDAD	
SEXO	NOMBRE	FECHA	

SERVICIO

MEDICINA	
TERAPIA INTENSIVA	
RADIOLOGÍA	
HOSPITALIZACIÓN	
TEJIDOS BLANDOS	
ORTOPEDIA	
VACUNACIÓN	
ANESTESIA	
OTROS	

CIRUGÍA	FECHA
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	

PAGO		
	CLÍNICA	
	FARMACIA	
	OTROS	

	CIRUGÍA	
	HOSPITAL	
	RADIOLOGÍA	
	TOTAL	
	A CUENTA	
	SALDO	

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES EXPEDIENTE CLÍNICO ORIENTADO A PROBLEMAS					
FECHA: / /200 .					
PROPIETARIO		DIRECCIÓN		TELÉFONO	
CORREO ELECTRÓNICO					
MASCOTA		ESPECIE		RAZA	
EDAD		COLOR		SEXO	
SEÑAS PARTICULARES		PESO		NO. DE EXPEDIENTE	
VIGENTE	SI	NO	VIGENTE	SI	NO
DISTEMPER			LEUCEMIA		
PARAINFLUENZA			CALICIVIRUS		
PARVOVIRUS			PANLEUCOPENIA		
CORONAVIRUS			RINOTRAQUEITIS		
HEPATITIS			CONTROL DE PARASITOS FECHA, MEDICAMENTO, DOSIS _____		
LEPTOSPIRA					
RABIA					
OTROS					
ALIMENTO					
TIPO	CANTIDAD		FRECUENCIA	OTRO	
¿DESDE CUANDO TIENE LA MASCOTA? _____					
¿TIENE OTROS ANIMALES? ¿CUALES? _____					
¿QUE ENFERMEDADES HA PADECIDO ANTERIORMENTE? DESCRIBELAS					

DURACION DE LA ENFERMEDAD ACTUAL _____					
¿HA RECIBIDO TRATAMIENTO PARA LA ENFERMEDAD ACTUAL?, NOMBRE DEL					
MEDICAMENTO, DOSIS, FRECUENCIA, TIEMPO DE ADMINISTRACIÓN ¿MEJORO?					

¿HA ESTADO EXPUESTO A					
ENFERMEDADES INFECCIOSAS		SI	NO	NO SABEN	
GASTROINTESTINAL					
VOMITO	REGURGITACION		DOLOR		APETITO SELECTIVO
ANOREXIA	POLIFAGIA	ADIPSIA	DIARREA	ESTREÑIDO	GAS
HALITOSIS	GINGIVITIS	PLACA	CÁLCULO	D. RETENIDO	
D. PERDIDOS		SANGRADO BUCAL			

EXPEDIENTE CLÍNICO ORIENTADO A PROBLEMAS

CARDIO RESPIRATORIO

ESTORNUDOS	FLEMAS	ESTORNUDO	MOCO	EPISTAXIS
DISNEA	FATIGA	JADEO	DESMAYO	SINCOPE

OCULAR

ENROJECIMIENTO	INFLAMACIÓN	CPO. EXTRAÑO	EPIFORA
CATARATA	BLEFAROSPASMO	CEGUERA	

ÓTICO

RASCADO	SACUDIDAS	MAL OLOR	SECRECIÓN
INFLAMACIÓN	ABULTAMIENTO	SORDERA	OTRO

REPRODUCTIVO

CASTRADO	CRIPTORQUIDEO	OVH	SECRECIÓN	INFLAMACIÓN
LAMIDO	ATRACCIÓN	ULTIMO CELO	ULTIMA CRUZA	
ULTIMO PARTO	NO. DE PARTOS	DISTOCIAS	MORTINATOS	

UROLÓGICO

DISURIA	OLIGURIA	ESTRANGURIA	ANURIA	POLAQUIURIA
POLIURIA	HEMATURIA	NOCTURIA	INCONTINENCIA	

TEGUMENTARIO

PRURITO	ESCAMA	RESEQUEDAD	COSTRAS	LESIONES
COLOR	ABULTAMIENTO	LAMIDO	MAL OLOR	ALOPECIA
HIPOTRIQUIA	FRECUENCIA BAÑO:			

NEUROLÓGICO

CONVULSIONES	TICS	AUSENCIA	AGRESIVIDAD	PARÁLISIS
ATAXIA	MOV. INVOLUNTARIOS	CONDUCTA ANORMAL		
VOCALIZACIÓN	MARCHA EN CÍRCULOS			

MUSCULO-ESQUELETICO

DEBILIDAD	CLAUDICACIÓN	DOLOR	ADELGAZAMIENTO	
INTERMITENTE	CONSTANTE	EJERCICIO INCREMENTA	MEJORÍA	
EJERCICIO DESAPARECE	MEDICAMENTO MEJORA	HA EMPEORADO		

MOTIVO DE LA CONSULTA

<hr/> <hr/> <hr/>

EXAMEN FÍSICO GENERAL

TEMPERATURA °C		CAMPOS PULMONARES	
FRECUENCIA CARDIACA		REFLEJO TUSIGENO	
FRECUENCIA RESPIRATORIA		MUCOSAS	
PULSO		T. DE LL. CAPILAR	
CARACTERÍSTICAS DEL PULSO		NÓDULOS LINFÁTICOS	
PALPACIÓN ABDOMINAL		HIDRATACIÓN	
CONDICIÓN CORPORAL			

EXPEDIENTE CLÍNICO ORIENTADO A PROBLEMAS

LISTA DE PROBLEMAS TEMPORALES

LISTA REFINADA DE PROBLEMAS

	ACTIVO	INACTIVO

DIAGNÓSTICOS DIFERENCIALES PARA CADA PROBLEMA

	PLAN DIAGNÓSTICO				

PLAN DIAGNÓSTICO, PLAN TERAPÉUTICO Y RECOMENDACIONES

PRÓXIMA CITA (FECHA Y HORA) MÉDICO RESPONSABLE

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

HOJA DE PROGRESO

EXPEDIENTE NO: _____

FECHA: / /20 .

SUBJETIVO

EXAMEN FÍSICO GENERAL

TEMPERATURA °C		CAMPOS PULMONARES	
FRECUENCIA CARDÍACA		REFLEJO TUSIGENO	
FRECUENCIA RESPIRATORIA		MUCOSAS	
PULSO		T. DE LL. CAPILAR	
CARACTERÍSTICAS DE PULSO		NÓDULOS LINFÁTICOS	
PALPACIÓN ABDOMINAL		HIDRATACIÓN	
CONDICIÓN CORPORAL		PESO	

OBJETIVO

INTERPRETACIÓN

PLAN DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

PRÓXIMA CITA (FECHA Y HORA) MÉDICO RESPONSABLE

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
INSTRUCCIONES PARA RESPONSABLE DE LA MASCOTA

PROPIETARIO	EXPEDIENTE	MASCOTA	ESPECIE
RAZA	EDAD	SEXO	CLÍNICO

RX.

INSTRUCCIONES

FIRMA DEL MÉDICO RESPONSABLE

PRÓXIMA CITA

EN CASO DE NO PODER ASISTIR A SU CITA. FAVOR DE CANCELAR CON 24
HORAS DE ANTICIPACIÓN

Cuautitlán Izcalli, Estado de México, a ____ de _____ de 200__.

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
PRESENTE

Por este conducto, solicito a usted que, por así convenir a mis intereses, _____, raza _____, edad _____ sexo _____, que cuenta con el número de expediente _____, sea dado (a) de alta de esta institución, teniendo el conocimiento de que el tratamiento médico no ha terminado y de las consecuencias de esta decisión, aceptando la responsabilidad de los efectos que esto ocasione en el paciente.

Asimismo, declaro que no me reservo acción ni derecho alguno ni de quien legalmente me represente para impugnar posteriormente asunto contra el hospital veterinario en pequeñas especies

Atentamente

Nombre y firma del propietario

c.c.p. Expediente del paciente

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES VALE DE FARMACIA/ QUIRÓFANO/ A.G.N.			
NO. EXPEDIENTE	FECHA	FOLIO	
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN
MÉDICO RESPONSABLE		MASCOTA	
_____		_____	

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES VALE DE ALMACÉN			
SECCIÓN: _____		FOLIO: _____	
CLAVE	CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN
ENTREGÓ		RECIBIÓ FECHA:	
_____		_____	

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
HOJA DE AUTORIZACIÓN

EL QUE SUSCRIBE:

RESPONSABLE DE LA MASCOTA:

ESPECIE	RAZA	EDAD
SEXO	EXPEDIENTE	NOMBRE

CON SEÑAS PARTICULARES:

AUTORIZO A LOS MÉDICOS ENCARGADOS DE SU ATENCIÓN EN ESTE HOSPITAL PARA REALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS NECESARIOS Y APLICAR LOS CONOCIMIENTOS DE LAS DIFERENTES ESPECIALIDADES DEL HOSPITAL, QUE PUEDEN SER DESDE LA ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTO, HOSPITALIZACIÓN HASTA UNA CIRUGÍA

ACEPTANDO DE ANTEMANO LOS RIESGOS QUE EL USO DE DICHO(S) PROCEDIMIENTO(S) IMPLIQUE(N)

ASI MISMO ME COMPROMETO A SOMETERME A TODAS LAS DISPOSICIONES DEL REGLAMENTO DE ESTE HOSPITAL Y DE PAGAR EL COSTO ESTABLECIDO DE LA SIGUIENTE MANERA: UN ANTICIPO DE 50%, CUBRIR DIARIAMENTE LOS GASTOS QUE SE GENEREN HASTA SER DADA DE ALTA LA MASCOTA, MOMENTO EN QUE LIQUIDARÉ EL TOTAL QUE ADEUDE

PRESUPUESTO APROXIMADO: _____

DIRECCIÓN	TELÉFONO CASA
TELÉFONO EMPLEO	TELÉFONO CELULAR

NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE DE LA MASCOTA

CUAUTILÁN IZCALLI, ESTADO DE MÉXICO A DE DEL 20

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
INSTRUCCIONES PARA RESPONSABLE DE LA MASCOTA HOSPITAL

RESPONSABLE DE LA MASCOTA		EXPEDIENTE
ESPECIE	RAZA	EDAD
SEXO	NOMBRE	FECHA

TODA INFORMACIÓN REQUERIDA POR USTED DEBERÁ SER RESUELTA ÚNICAMENTE POR LOS MÉDICOS RESPONSABLES DE SU CASO, PARA LO CUAL LE INDICAMOS SUS NOMBRES:

MÉDICO
RESPONSABLE: _____

MÉDICO AYUDANTE: _____

NOTA: LA INFORMACIÓN OBTENIDA POR USTED QUE NO PROVENGA DE ÉSTOS NO TENDRA NINGUNA VÁLIDEZ

- SI SU MASCOTA QUEDA HOSPITALIZADA, DEBERÁ DEJAR UN DEPÓSITO.
- HORARIO DE VISITA:
LUNES A VIERNES DE 12:00 A 16:00 HORAS,
SÁBADOS: DE 11:30 A 13:00 HORAS.
- SE PROHIBE EL ACCESO AL ÁREA DE HOSPITAL, SINO ES ACOMPAÑADO POR EL MÉDICO RESPONSABLE DEL CASO.
- SI SU PACIENTE NO CONSUME ALIMENTO COMERCIAL, DEBERÁ TRAER ALIMENTO PREPARADO, LA CANTIDAD REQUERIDA POR DÍA
- EL ALIMENTO DE PRESCRIPCIÓN MÉDICA NO SE ENCUENTRA INCLUIDO EN LA HOSPITALIZACIÓN.
- LA ENTREGA DE PACIENTES SERA ÚNICAMENTE PREVIA LIQUIDACIÓN DEL ADEUDO

ENTERADO

 NOMBRE Y FIRMA

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

HOJA DE MONITOREO CLÍNICO

/ / .

EXPEDIENTE No.	ESPECIE	RAZA
EDAD	SEXO	NOMBRE

FRECUENCIA CARDÍACA:

8	10	12	14	16	18	20	22	24	2	4	6

FRECUENCIA RESPIRATORIA:

8	10	12	14	16	18	20	22	24	2	4	6

TEMPERATURA CORPORAL:

8	10	12	14	16	18	20	22	24	2	4	6

OTROS PARÁMETROS ESPECIFICAR:

8	10	12	14	16	18	20	22	24	2	4	6

OBSERVACIONES:

--

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES

REGISTRO DE ANESTESIA

PROPIETARIO:	FECHA:	ESPECIE:
DIRECCIÓN:	EXPEDIENTE No.	EDAD:
TELÉFONO:		SEXO:
		PESO

CÓDIGO	LABORATORIO	MÉTODO	C. MAYOR
<input type="radio"/> F. CARDIACA		CAMPANA	C. MENOR
<input checked="" type="radio"/> FRECUENCIA RESPIRATORIA		MASCARILLA	DIAGNÓSTICO
<input type="radio"/> PULSO		TUBO ENDO.	RADIOLOGÍA
CONSTANTE FISIOLÓGICA PRE- ANESTESIA			
F.C.	F.R.	TEMPERATURA	ASA

PRE- ANESTESIA				INDUCCIÓN			
DROGA	DOSIS	VÍA	HORA	DROGA	DOSIS	VÍA	HORA
ANESTESIA				OTROS			
DROGA	DOSIS	VÍA	HORA	DROGA	DOSIS	VÍA	HORA

INICIO ANESTESIA	INICIO CIRUGÍA	FIN CIRUGÍA	FIN ANESTESIA

CONTINGENCIAS

EDO DEL PACIENTE AL CONCLUIR ANESTESIA

_____ NOMBRE Y FIRMA DEL ANESTESIÓLOGO RESPONSABLE

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES
NOTAS DE CIRUGÍA

ESPECIE	RAZA	EDAD	SEXO
NOMBRE	PESO	SEÑAS	NO. EXPEDIENTE

NOTA PREOPERATORIA

FECHA CIRUGÍA	DIAGNÓSTICO	T. INTERVENCIÓN	PRONÓSTICO

CUIDADOS Y PLAN TERAPÉUTICO PREOPERATORIOS:

PLAN QUIRÚRGICO:

NOTA POST OPERATORIA

DX. PRE	O. PLANEADA	O. REALIZADA	DX. POST
GASAS NO.	SANGRADO ML	PRONÓSTICO	AUXILIAR DX
ESTADO POST QUIRÚRGICO		ENVIO DE BIOPSIAS	

DESCRIPCIÓN DE LA TÉCNICA QUIRÚRGICA

HOSPITAL VETERINARIO EN PEQUEÑAS ESPECIES			
CORTE DE CAJA			
FECHA: _____			
RECIBOS			IMPORTE
DEL	AL	CANTIDAD	
TOTAL EN RECIBOS			
RECURSOS ENTREGADOS POR CAJA AL FINALIZAR EL TURNO			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	IMPORTE	
\$1000.00			
\$500.00			
\$200.00			
\$100.00			
\$50.00			
\$20.00			
MONEDA FRACCIONARIA			
SUBTOTAL			
DENOMINACIÓN	CANTIDAD	IMPORTE	
TARJETA DE CRÉDITO			
SUBTOTAL			
ENTREGA RECURSOS RESPONSABLE CAJA		RECIBE RECURSOS DELEGADO ADMINISTRATIVO	

VI. RESULTADOS

De la elaboración de la tesis Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario de Pequeñas Especies se generaron dos instrumentos administrativos; el Manual de Organización y el Manual de Procedimientos; aplicables a una unidad que genere servicios médicos veterinarios en pequeñas especies de las dimensiones del Hospital Veterinario de Pequeñas Especies de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Nacional Autónoma de México debido a que la fase de investigación de la elaboración de dichos manuales se desarrolló principalmente en esta institución, no siendo la única, pero si la de mayor dimensión, esto no implica que no pueda ser adoptado por unidades medicas veterinarias más pequeñas ó más grandes ó dedicadas a otras especies, lo que si hay que considerar es que cada unidad tiene sus propias características en cuanto a dimensiones, recursos, humanos, financieros y materiales por lo que si se quisiera implementar como un instrumento administrativos se tendrían que realizar modificaciones que transformen a dichos manuales en instrumentos administrativos adecuados a cada unidad médica veterinaria

Se realizó la tesis considerando su utilidad para los estudiantes de la licenciatura de Medicina Veterinaria y Zootecnia ya que se encuentran en etapa de formación por lo cual es más sencillo que sus primeros pasos a la práctica profesional sean dentro de un marco en el cual se encuentre incorporada la administración y como material de apoyo para aquellos médicos veterinarios zootecnistas que han iniciado su práctica profesional en pequeñas especies y se han encontrado en la necesidad de integrar conocimientos administrativos para el inicio y establecimiento de consultorios u hospitales veterinarios de manera eficiente por lo cual se encuentran dispuestos a considerar la importancia de instrumentos administrativos como los manuales dentro de sus consultorios u hospitales veterinarios.

VII. SUGERENCIAS

En la elaboración de esta tesis me pude percatar del poco material escrito que existe en el tema de administración de servicios médicos veterinarios en cualquier especie, encontré tres tesis realizadas por médicos veterinarios zootecnistas con un enfoque similar; Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Cirugía Experimental del Hospital General de México, S.S.A. esta primera esta diseñada para un bioterio dependiente de una institución de salud de ahí que le presten importancia al tema de la administración y cuenten con manuales, la segunda tesis que encontré se denomina Proyecto De Manual De Procedimientos Sobre Seguridad E Higiene De Los Trabajadores En Clínicas Veterinarias Para Pequeñas Especies y la tercer tesis; Análisis de Puestos en una Clínica Veterinaria de Pequeñas Especies Ubicada al Sur de la Ciudad. También me encontré con un desacuerdo entre varios de mis futuros colegas en el tema de realización de la tesis, generalmente su primera pregunta al presentarme y mencionar el motivo de mi visita en sus áreas de trabajo fue ¿Veterinaria o Administración? Como si no pudieran encontrarse las dos juntas. Curiosamente entre los directivos de las instituciones que visite existió un acuerdo en que debería de existir un instrumento administrativo como el manual de organización y procedimientos debido a la necesidad que existe de él en las instituciones a su cargo, sin embargo ninguna contaba con el manual de organización y procedimientos.

Quiero hacer una invitación a los estudiantes, egresados y médicos veterinarios que lean esta tesis a que se interesen en incorporar la administración como parte de su vida profesional, ya que las condiciones económicas del país donde las pequeñas y medianas empresas son parte importante de la economía mexicana encontrarán que la apertura y mantenimiento de pequeños establecimientos dedicados a brindar el servicio de medicina en pequeñas especies es un modo de vida, por lo cual es importante que como profesionistas nos dotemos del conocimiento médico, que nos ayudará a

permanecer dentro de las preferencias de los dueños responsables a pesar del gran número de competencia con otros médicos veterinarios y del conocimiento administrativo dejando de un lado el pensamiento de que somos médicos veterinarios y no podemos ó no debemos abarcar otras áreas como la Administración, esto nos ayudará a lograr mantener funcionando la unidad médica veterinaria como una negocio rentable.

También a quienes decidan implementar El Manual de Organización y Procedimientos de un Hospital Veterinario en Pequeña Especies, les hago hincapié en que el hecho de establecer funciones no es con el fin de desalentar la creatividad o iniciativa del personal, por el contrario se busca optimizar los procedimientos para mejorar los resultados, para lo cual todo el personal puede colaborar haciendo sugerencias en las revisiones que se tengan previstas de realizar al manual, también es importante mencionar que en cualquier empresa o institución hay ausencias, por lo que el hospital veterinario no se encuentra libre de ellas, de ahí que es importante que el personal no se centre únicamente en sus funciones, debe conocer las de sus compañeros de área, para que de este modo las actividades se lleven al cabo adecuadamente, aún en la ausencia de cualquiera de sus miembros.

VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Aguayo, G. A.1989. Proyecto para la elaboración de un Manual de Organización del Área de Recursos Humanos en la Campaña contra el Cáncer. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
2. Aguilar, S.M.1994. Manual de Organización de una Empresa Constructora. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
3. Álvarez, R. K. 1993. Control Interno de un Hospital de tres niveles de Atención, Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
4. Barquín, C. M. 1982. dirección de hospitales Organización de la Atención Médica. Ed. Interamericana. México
5. Cerrillo, M.C. 2002. PROYECTO DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SOBRE SEGURIDAD E HIGIENE DE LOS TRABAJADORES EN CLINICAS VETERINARIAS PARA PEQUEÑAS ESPECIES. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. MÉXICO, D.F.
6. Cuanulo, R.A.1985. Importancia del Manual de Organización de un Departamento de Ventas. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
7. Cuenca, D.R.; Pliego G. J.: NORMA TECNICA PARA LA FORMULACIÓN, INSTRUMENTACION Y DICTAMINACION DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS. Ed. Panorama editorial. México.
8. Díaz, C.A. 2000. POR LA RUTA DE LA MEJORA CONTINUA. Revista Ciencia Administrativa. Ed. Instituto Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas. México.

9. García, L.T. 2000. LA INFORMACIÓN SOPORTE DE LA PLANEACION ESTRATEGICA. Revista ciencia Administrativa. Ed. Instituto Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas. México.
10. García, L.T., Cano F.M.: 2001. EL FODA: Una técnica para el análisis de problemas en el contexto de planeación de las organizaciones. Revista Ciencia Administrativa. Ed. Instituto Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas. México.
11. García, P.B. 2005. Elaboración de un manual de procedimientos y programa de capacitación para una asociación municipal de productores rurales, elaboradora de quesos. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. México, D.F.
12. Guerra,T.J. 1984. Manual de Organización y Procedimientos de la Unidad de Cirugía Experimental del Hospital General de México, S.S.A. Tesis de licenciatura U.N.A.M. México, D.F.
13. Guevara, B.G. 1992. Manual de Cuidados Postoperatorios en el Canis familiares. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
14. Guía, S.A.1992. El Control Interno y el Manual de Procedimientos. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
15. Izquierdo, G.B. 2000 CALIDAD EN LA PLANEACION EN INSTITUCIONES DEL SECTOR PRODUCTIVO. Revista Ciencia Administrativa. Ed. Instituto Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas. México.

16. Jevring, C. 2001. GESTION DE LA CLINICA VETERINARIA. Ed. Inter-médica. Argentina.
17. Ledesma, C.S.1992. Propuesta de un Manual de Procedimientos para la división de Ciencias Administrativas. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
18. López, J.M. 1998. Diseño de un Manual de Procedimientos para un centro de información de Mercadotecnia. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
19. Luna, R.C. 1994. Propuesta de un Manual de Organización de una Pequeña Industria de Servicios de Ingeniería Electromecánica. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
20. Manríquez, A.A. 2002. Diseño de un Manual de Funciones para evaluar la calidad en el departamento de crédito y cobranza de una empresa dedicada a la compra-venta de avionetas, refacciones, así como de servicios mecánicos para avionetas. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
21. Muñoz, S.E. 2000. Análisis de puestos en una clínica veterinaria de pequeñas especies ubicada al sur de la ciudad. Tesis de licenciatura U.N.A.M. México, D.F.
22. Navarro, M.P. 1991. HOSPITALES: Normas y Procedimientos. Ed. Trillas. México.
23. NORMA OFICIAL MEXICANA. NOM-168-SSA1-1998, del expediente clínico

24. NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-170-SSA1-1998, Para la practica de la anestesiología
25. Pacheco, M.1992. Importancia del Manual de Procedimientos en Materia de Capacitación. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
26. Payro, D. 2002 Memorias del curso Intervet. Enero. México
27. Ramirez. S.L. 2002. Una experiencia en el diseño de manuales administrativos. Revista Ciencia Administrativa. Ed. Instituto Investigaciones Y Estudios Superiores De Las Ciencias Administrativas. México.
28. Rodríguez, V.J. 1998. Como Elaborar y usar los Manuales Administrativos. Ed. ECAFSA. México.
29. Rosas, M.V.; Hernandez, G.J.:1991. El médico en la administración de hospitales. Ed. Trillas. México.
30. Sanchez, N.J. 2000. Desarrollo de manual de Políticas y Procedimientos para optimizar la eficiencia de la administración de un departamento de crédito y cobranzas. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
31. Serrano, M. E. 1989. Control Contable de un Hospital General de Zona del I.M.S.S. Tesis de Licenciatura. U.N.A.M. Edo. De México.
32. Velarde, C.L. 2000. Evaluación de los costos de producción en una clínica veterinaria de pequeñas especies ubicada en el Distrito Federal. Tesis de licenciatura U.N.A.M. México, D.F.