

1. Objeto: Definir y determinar las actividades necesarias para la atención de pacientes por el servicio de consulta externa del centro clínico veterinario.

2. Alcance: Este procedimiento aplica para pequeños y grandes animales: Inicia desde la solicitud de la atención por consulta externa, diligenciamiento de la historia clínica, pruebas diagnósticas, sugerencia de tratamiento médico/quirúrgico a implementar (informado al propietario), liquidación total de los servicios y procedimientos prestados por el CCV y, finalmente salida del paciente.

3. Referencias Normativas:

- **Ley 576 de 2000**, “Por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria, la medicina veterinaria y zootecnia y zootecnia”.
- **Ley 073 de 1985**, “Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de medicina veterinaria, medicina veterinaria y zootecnia y zootecnia”.
- **Decreto 1279 de 1994**, “Por el cual se reestructura el Ministerio de Agricultura y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 1122 de 1988**, “Por el cual se reglamenta la Ley 73 de 1985, sobre el ejercicio de las profesiones de “Medicina Veterinaria”, “Medicina Veterinaria y Zootecnia” y “Zootecnia”.”.
- **Resolución N° 012 de 2004 del Consejo Superior Universitario**, “Por la cual se autoriza de tarifas y nuevos servicios de la Clínica del programa de Medicina Veterinaria y Zootecnia”.
- **Acuerdo Superior 022 de septiembre de 2011**, “Mediante el cual se crea el Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos”.
- **Resolución Rectoral No. 0058 de 2021**, “por la cual se establecen las tarifas de servicios y/o pruebas de laboratorios prestados por la Universidad de los Llanos para la vigencia 2021”.
- **Resolución Rectoral 1059 de 2021** “por la cual se regula la prestación del servicio de disposición final de animales fallecidos en el Centro Clínico de la Universidad de los Llanos”.

4. Definiciones:

- **Profesional prestador del servicio:** Médico Veterinario y/o Médico Veterinario Zootecnista que esté en turno de disponibilidad, los cuales están adscritos al Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos y docentes del área de clínica, adscritos a la Escuela de Ciencias Animales.
- **Personal de apoyo:** Profesional de apoyo administrativo, Regente de farmacia.
- **Paciente interno:** Todo animal (caninos, felinos, bovinos, equinos, ovinos) que hacen parte del campus universitario y granjas, los cuales deben tener un registro interno en las bases de datos del centro clínico veterinario o granja.
- **Usuario:** Toda persona natural o jurídica que solicite los servicios del Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos.
- **Procesos de atención a pacientes:** Incluyen todos los procesos que impliquen talento humano como la consulta,
- **Insumos:** Material, aparato o dispositivo empleados para los procesos de diagnóstico y/o tratamiento de los pacientes.
- **Medicamentos:** Fármacos integrados en una forma farmacéutica, presentado para uso clínico, y destinado para su utilización en animales.
- **Apoyo a la academia:** procedimientos exonerados de pago parcial o total debido al alto impacto en procesos académicos. Estos procesos deberán ser previamente autorizados por el director del Centro Clínico o el decano de la FCAyRN

- **Apoyo a Granjas:** Procesos de práctica asistida ejecutados por personal del Centro Clínico, exonerados de costo para el Centro de Producción Agraria de la FCAyRN; los insumos y/o medicamentos utilizados en este contexto tampoco generarán un costo.
- **Investigación:** Procesos llevados a cabo dentro del marco de proyectos de investigación de las diferentes facultades de la universidad.
- **Tipo de servicio:** Proyección social (usuario), Apoyo a la Academia, Investigación y Apoyo a Granjas y Usuarios internos del campus.

5. Condiciones Generales:

Para la prestación del servicio es necesario:

- Contar con la presencia del propietario o persona (mayor de edad) responsable del animal, que solicite el servicio dentro de las instalaciones del centro clínico veterinario de la Universidad de los Llanos.
- Es necesario que para la atención del paciente se diligencie la siguiente información: Acta de compromiso, asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y apertura de Historia Clínica Veterinaria).
- Uso del Software Veterinario: Para el diligenciamiento de historias clínicas veterinarias se utilizará el software de historias clínicas veterinarias, sin embargo, se mantendrán los formatos físicos avalados por el SIG (ubicados en la plataforma: <https://sig.unillanos.edu.co/index.php/documentos-sig/category/106-centro-clinico-veterinario>) en caso de que haya ausencia de energía eléctrica o daño de los equipos. Los formatos de consentimiento informado, acta compromisoria, acta de declinación de servicios, monitoreo de anestesia y reporte de cirugía serán diligenciados en físico puesto que, requieren la firma del usuario y profesional encargado del caso.
- Dentro de este procedimiento se presenta un momento de pago, efectuado una vez sea terminada la consulta y valoración inicial del paciente por el profesional (Médico Veterinario): generando la cuenta de cobro por los servicios iniciales de consulta externa y pruebas paraclínicas (en caso de que se tomen imágenes diagnósticas, exámenes de laboratorio y dispensación de medicamentos). El pago se realiza en la oficina de tesorería en sus horarios establecidos o por datáfono en el centro clínico veterinario, posteriormente copia del recibo de pago correspondiente generado por Tesorería será archivado en la recepción del centro clínico veterinario de la Universidad de los Llanos.
- Es necesario que para la salida del paciente se genere el Formato de liquidación, paz y salvo y autorización de salida del paciente (FO-GAA-34) firmado por Recepción el cual debe ser presentado en portería de la universidad.
- Todo procedimiento que se solicite y autorice por apoyo a la academia o investigación, deberá tener el visto bueno del director del Centro Clínico Veterinario o del Decano de la Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales.

6. Contenido:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1.	Solicitar en la recepción del centro clínico veterinario el servicio de un médico veterinario.	Usuario externo o interno.	
2.	Recibir el paciente	Personal de apoyo	
3.	Buscar registro de número de historia clínica si el paciente es antiguo. Asignar número consecutivo si es paciente nuevo.	Personal de apoyo	FO-GAA-28 · Consecutivo ingreso de pacientes Excel
4	Diligenciar el acta compromisoria en la recepción.	Usuario externo Personal de apoyo	FO-GAA-26 Acta compromisoria
5	Diligenciar Formato de registro de entrega y devolución de historias clínicas.	Profesional de apoyo administrativo	FO-GAA-272 Formato de registro de entrega y devolución de historias clínicas veterinarias.
6	Valoración del paciente por parte del médico veterinario	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	
7	Diligenciar la Historia Clínica Veterinaria (de preferencia se utilizará el software veterinario, en caso que no haya funcionamiento del sistema por fallas eléctricas u otras causas, se diligenciará de forma manuscrita, mediante el formato FO-GAA-27).	Profesional prestador del servicio	Módulo Historia Clínica Software Veterinario FO-GAA-27 Historia Clínica Veterinaria profesional
8	Informar al usuario del servicio, el estado clínico del paciente, las pruebas diagnósticas a realizar y tratamiento médico inicial.	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	
9	En caso de que el usuario no disponga de los recursos	Profesional prestador	

PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO A LA ACADEMIA
PROCEDIMIENTO DE CONSULTA EXTERNA EN CENTRO CLÍNICO VETERINARIO
Código: PD-GAA-13

Versión: 04

Fecha de aprobación: 26/11/2021

Página: 4 de 6

	económicos para el pago de los exámenes diagnóstico y/o tratamiento del paciente y un docente del área de veterinaria del programa de Medicina Veterinaria y zootecnia considere que los procesos del caso contribuyen significativamente a un escenario de práctica asistida, tendrá la posibilidad de solicitar la financiación parcial o total de el/los procesos por parte del centro clínico justificado por apoyo a la academia	del servicio (M.V.Z).	Formato autorización apoyo a la academia
10	Solicitar los materiales y medicamentos requeridos para la atención del paciente.	Profesional prestador del servicio (M.V.Z) Regente de farmacia.	FO-GAA-29 Formato de dispensación de medicamentos, insumos y dispositivos médicos, o registro en el programa de inventario que se maneje en el CCV -diligenciado
11	Solicitar (en caso de ser necesario) pruebas paraclínicas (Laboratorio) y/o pruebas imagenológicas, toma de muestras y/o realización de pruebas de imagenología y su envío al laboratorio correspondiente.	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	formatos de solicitud entregados a los laboratorios correspondientes.
	Iniciar el tratamiento médico primario, si este se requiere.	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	
12	Prescribir el tratamiento a seguir.	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	FO-GAA-32 Formato de prescripción médica
13	Sugerir la hospitalización del paciente (en caso de ser necesario) y enviarlo al área correspondiente según la especie: <i>pabellón de hospitalización de pequeños animales, pesebreras o potrero.</i>	Profesional prestador del servicio (M.V.Z).	PD-GAA-15 Procedimiento de Hospitalización. FO-GAA-142 Formato Consentimiento de Hospitalización
14	En caso de sugerir tratamiento quirúrgico del paciente (en caso de ser necesario) continuar con el procedimiento correspondiente.		PD-GAA-17 Procedimiento de tratamiento quirúrgico.

15	Liquidar el valor de los servicios prestados, insumos, dispositivos y medicamentos utilizados.	Personal de apoyo	FO-GAA-34 Formato de liquidación, paz y salvo y salida del paciente
16	Realizar pago por los gastos generados durante la consulta en tesorería o por datáfono en el CCV.	Usuario externo	Recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria.
17	Anexar copia del recibo de pago a la documentación del paciente	Profesional de apoyo administrativo	Recibo de caja centro de costos 54703 Clínica Veterinaria
18	Dar salida al paciente (si no se requiere hospitalización o tratamiento quirúrgico).	Profesional prestador del servicio (M.V.Z). Profesional de apoyo administrativo	FO-GAA-34 Formato de liquidación, paz y salvo y salida del paciente
19	Archivar los registros y formatos diligenciados durante el procedimiento.	Profesional de apoyo administrativo	Archivo documental CCV.

7. Flujograma:

(N/A)

8. Documentos de Referencia:

- [FO-GAA-26](#) Acta compromisoria.
- [FO-GAA-27](#) Historia clínica veterinaria Profesional
- [FO-GAA-28](#) Consecutivo ingreso de pacientes Excel
- [FO-GAA-29](#) Formato de dispensación de medicamentos, insumos y dispositivos médicos
- [FO-GAA-32](#) Formato de prescripción médica.
- [FO-GAA-34](#) Paz y salvo y autorización de salida.
- [FO-GAA-142](#): Formato Consentimiento de Hospitalización
- [FO-GAA-272](#): Formato de registro de entrega y devolución de historias clínicas veterinarias.
- [PD-GAA-17](#) Procedimiento quirúrgico.
- [PD-GAA-15](#) Procedimiento de Hospitalización.

9. Historial de Cambios:

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	20/11/11	Documento nuevo			
02	01/10/2012	Se incorporó a las Referencias Normativas, el Acuerdo Superior 022 de septiembre de 2011, mediante el cual se crea el Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos Se incorporó en las condiciones generales la siguiente: "Todo procedimiento que se solicite y autorice por docencia e investigación, deberá tener el visto bueno del director de la Escuela de Ciencias Animales o del director del Centro Clínico Veterinario" Se actualizó el nombre del formato FO-GAA-29 de "Formato materiales y medicamentos" a "Formato control de dispositivos médicos"			
03	06/02/2018	Se actualizan las definiciones, las referencias normativas y las actividades adicionando la "evaluación del caso por parte del médico veterinario para determinar si es de interés académico".			
04	26/11/2021	Se actualizan las definiciones, referencias normativas y las actividades del procedimiento de acuerdo a las condiciones actuales de la prestación del servicio en el centro clínico.	Laura Viviana Melo Profesional de Apoyo Centro Clínico Veterinario	Fabián Hernández C Profesional Apoyo SIG	Daniel Zambrano Director Centro clínico Veterinario