

1. **Objeto:** Definir y determinar las actividades necesarias para la atención a los animales que recuren a los servicios de consulta, toma de pruebas paraclínicas (Radiología, ecografía, endoscopia, exámenes de laboratorio) hospitalización, realización de los procedimientos quirúrgicos, y por último el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de la cliente una vez dada el alta, o la eutanasia y disposición final del paciente 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, en caso de requerirlo el paciente se solicitan pruebas paraclínicas, solicitando al profesional encargado según la prueba para realizar la toma de las pruebas requeridas por el MV ó MVZ tratante, una vez conocidos dichos resultados se informa el estado del paciente al propietario, formulación de medicamentos y/o tratamiento médico/quirúrgico a implementar, facturación y pago de los servicios y procedimientos prestados por el CCV, expedición de paz y salvo para salida del paciente en caso de no requerir hospitalización, si por el contrario el paciente requiere manejo hospitalario y el propietario autoriza, se diligencia el consentimiento de hospitalización y se entrega a los médicos encargados del área de hospitalización para su manejo hasta determinar si solo se requiere cuidados para su recuperación y si o por el contrario es necesario algún procedimiento quirúrgico, el cual también se solicita autorización al propietario junto con el pago o abono de valor de la hospitalización, medicamentos y procedimientos requeridos, cuidados posoperatorios en hospitalización y /o dado de alta en caso de cirugías ambulatorias que no revistan gravedad, en caso de presentar estado crítico o diagnostico reservado sin probabilidad de mejoría el médico tratante puede sugerir al propietario la práctica de la ley 576 de 2000 eutanasia en el marco de la muerte digna del paciente para lo que también se requiere autorización firmada por parte del propietario al igual que la decisión de la dispersión final del paciente el cual puede ser retiro del paciente por parte del propietario, la entrega a la empresa contratada para la incineración correspondiente del cuerpo o disposición por parte de la universidad para fines académicos, facturación y pago de los servicios y procedimientos prestados por el CCV, expedición de paz y salvo para la salida del paciente o del cuerpo en caso de fallecimiento y finaliza con el diligenciamiento por parte del usuario de la Encuesta de Satisfacción al cliente.
3. **Referencias normativas:**
 - **Ley 073 de 1985**, "Por la cual se dictan normas para el ejercicio de las profesiones de medicina veterinaria, medicina veterinaria y zootecnia".
 - **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".
 - **Ley 84 DE 1989** "Por la cual se adopta el Estatuto Nacional de Protección de los Animales y se crean unas contravenciones y se regula lo referente a su procedimiento y competencia"
 - **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".
 - **Decreto 1279 de 1994**, "Por el cual se reestructura el Ministerio de Agricultura y se dictan otras disposiciones".
 - **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".
 - **Decreto 4725 de 2005**. por el cual se reglamenta el régimen de registros sanitarios, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria de los dispositivos médicos para uso humano.
 - **Acuerdo Superior 022** de septiembre de 2011, "Mediante el cual se crea el Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos".
 - **Ley estatutaria 1581 de 2012** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
 - **Ley 1774 de 2016**, "Por medio de la cual se modifican el Código Civil, la Ley 84 de 1989, el Código Penal, el Código de Procedimiento Penal y se dictan otras disposiciones".
 - **Ley 1801 de 2016**, "Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana".
 - **Ley 2054 de 2020**, "Por el cual se modifica la ley 1801 de 2016 y se dictan otras disposiciones".

- **Resolución Superior 073 de 2019** “por la cual se autoriza al rector para establecer las tarifas que cobra la institución por concepto de venta de bienes y servicios”.
- **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”.
- **Ley 2080 de 2021** “por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011”
- **Ley 2455 de 2025** “por la cual se fortalece la lucha contra el maltrato animal y se actualiza el Estatuto Nacional de Protección de los Animales Ley 84 de 1989 - Ley Ángel”.
- **Norma Icontec ISO 9001** “Satisfacción del cliente: Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.”

4. Definiciones:

- MV: Médico Veterinario
- MVZ: Médico Veterinario Zootecnista
- CCV: centro Clínico Veterinario
- PGIRHS: Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.
- 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. Secretaria
- Usuario: Toda persona natural o jurídica que solicite los servicios del Centro Clínico Veterinario de la Universidad de los Llanos.
- Usuario interno: miembro de la Comunidad universitaria (docente, estudiante, administrativo, contratista)
- Usuario externo: Toda persona natural o jurídica que solicite los servicios particulares de la Clínica Veterinaria de la Universidad de los Llanos.
- Paciente interno: Todo animal (caninos, felinos, bovinos, equinos, ovinos) que hacen parte del campus universitario y granjas, que cuentan con un registro interno en las bases de datos del centro clínico veterinario o granja.
- Paciente hospitalizado: Todo paciente que requiere manejo frecuente y monitoreado por personal profesional MV O MVZ.
- Insumos: Material, aparato o dispositivo empleados para los procesos de diagnóstico y/o tratamiento médico/quirúrgico 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: Clasificación que se otorga a procedimientos o actividades que, por su alto impacto en el desarrollo de procesos académicos, son exonerados total o parcialmente de pago. Esta exoneración busca facilitar y fortalecer la formación académica de los estudiantes y el cumplimiento de los objetivos pedagógicos institucionales.
- Apoyo a Granjas: Procesos de práctica asistida realizados en el Centro de Producción Agraria de la Facultad de Ciencias Agrarias y de Recursos Naturales (FCAYRN), los cuales están exonerados de costos por servicios profesionales. No obstante, el valor de los insumos y/o medicamentos utilizados durante las prácticas será asumido por la unidad solicitante o responsable del proceso.
- Investigación: Actividades o procedimientos ejecutados en el marco de proyectos de investigación avalados por la Dirección General de Investigaciones de la Unillanos, Estos procesos están orientados a la generación de nuevo conocimiento, la innovación o la validación de hipótesis científicas, y se rigen por los lineamientos institucionales de apoyo a la investigación.
- Proyección social: Procesos llevados a cabo dentro del marco de proyectos de extensión a la comunidad
- Personal Auxiliar de Procedimientos: Incluye pasantes, estudiantes internos y externos —nacionales o internacionales— de Medicina Veterinaria (MV) o Medicina Veterinaria y Zootecnia (MVZ), así como estudiantes de noveno semestre de MVZ que participan en el desarrollo de actividades

clínicas, paraclínicas o de apoyo técnico, bajo supervisión profesional.

- Imagenología: Disciplina que estudia las estructuras internas de los organismos vivos mediante técnicas de adquisición de imágenes en dos, tres o cuatro dimensiones, utilizando ultrasonido, radiación ionizante, video o tecnologías afines, con fines diagnósticos, terapéuticos o de investigación.
- Radiación: Proceso físico mediante el cual se emiten y transmiten partículas o ondas electromagnéticas, tales como rayos alfa (α), beta (β), gamma (γ) y rayos X, los cuales pueden ser utilizados en medicina veterinaria con fines diagnósticos o terapéuticos, bajo condiciones controladas.
- Estudio Radiológico: Procedimiento diagnóstico que consiste en la obtención de imágenes internas de un organismo mediante la exposición controlada a rayos X, con el objetivo de evaluar estructuras anatómicas y posibles alteraciones patológicas.
- Prueba Paraclínica: Examen de apoyo diagnóstico que proporciona información complementaria a la evaluación clínica, facilitando la toma de decisiones médicas y la monitorización del estado de salud o respuesta terapéutica de un paciente.
- Eutanasia: Procedimiento médico que induce la muerte sin dolor de un animal, realizado bajo criterios técnicos y éticos. En medicina veterinaria se considera un recurso terapéutico para evitar el sufrimiento animal y, en ciertos casos, una medida sanitaria de obligatorio cumplimiento.
- Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente respecto al grado en que sus expectativas, necesidades o requisitos han sido cumplidos por el servicio recibido, siendo un indicador clave para la mejora continua de la calidad.
- Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un servicio, ya sea de forma directa o indirecta, en el marco de los procesos institucionales, académicos, investigativos o de extensión.

5. Condiciones Generales:

- Para la prestación del servicio es necesario:
- Haber realizado previamente el agendamiento de la cita de manera presencial, telefónica 57+608 6611623 Ext 132 o por mensaje de texto vía WhatsApp al número celular 323 377 4856 de (lunes a viernes de 8:00 am – 12 pm y de 2:00 pm- 4:00 pm). (Se exceptúan los casos de urgencia, los cuales no requerirán de agendamiento ya que su atención es prioritaria para salvaguardar la vida del animal).
- Contar con la presencia del propietario o persona (mayor de edad) responsable del animal.
- En caso de pacientes con remisión para hospitalización de otra clínica veterinaria, es necesario que el usuario presente la remisión firmada por el médico veterinario externo, así como copia de historia clínica, exámenes previos e indicaciones del MV remitente.
- Diligenciar por parte del profesional de apoyo, la historia clínica veterinaria de cada paciente, en el Software Veterinario vigente, 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 consentimientos informados, 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.
- Diligenciar y firmar por parte del propietario del paciente, en los siguientes formatos: Acta compromisoria (Para consultas de primera vez, reingresos por procedimientos médico quirúrgicos, y/ o por hospitalización) y de requerirse de acuerdo al diagnóstico; consentimiento de hospitalización, consentimiento informado de procedimiento médico- quirúrgico, autorización de sedación, entrega de pieza anatómica para práctica académica, acta de entrega y alta hospitalaria, acta de declinación de servicios.
- Asignación de número consecutivo (Formato ingreso consecutivo y apertura de carpeta con la Historia Clínica Veterinaria).
- Diligenciar por parte del profesional de apoyo el formato de cuenta de cobro de servicios clínico-veterinarios y/o autorización de salida del paciente, especificando los servicios prestados y la tarifa de cada uno; así como el valor total.
- Realizar por parte del usuario el pago del servicio prestado a través de cualquier de los medios que ofrece la universidad; como son: en efectivo de manera presencial en la oficina de tesorería en sus horarios establecidos; por medios electrónicos datáfono o PSE mediante plataforma SIAU en el centro clínico veterinario, presentando el soporte correspondiente a la profesional de apoyo administrativo para su posterior archivo en la

historia clínica del paciente.

- Informarle por parte del profesional prestador del servicio al propietario Usuario del servicio el abordaje según sea el caso a realizar al paciente, sus riesgos, preoperatorios, operatorio y pos operatorios u hospitalarios.
- 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.
- Para la realización de pruebas paraclínicas por remisión de Centros Veterinarios externos; es necesario que el usuario presente la indicación médica proporcionada por el profesional MV; si es por el profesional MV, prestador del servicio del CCV, diligenciar el Formato de solicitud de las pruebas paraclínicas institucionalizado en el SIG, entregado en el respectivo laboratorio.
- En caso de requerir imágenes diagnósticas el profesional prestador del servicio diligenciará el informe según formato establecido para tal fin. (el informe imagenológico será entregado o enviado vía e-mail al usuario con un plazo de 10 días hábiles desde la toma del examen y una copia será archivada en la historia clínica del paciente).
- El Profesional prestador del servicio debe cumplir con el perfil idóneo, portar los elementos requeridos por las normas vigentes.
- Que el Centro Clínico Veterinario esté avalado en el cumplimiento de los requisitos exigidos por la entidad reguladora competente, manejo de residuos biosanitarios, protocolos de limpieza y desinfección, instalaciones adecuadas, calibración y mantenimiento de equipos y elementos de bioseguridad para su personal y profesionales de apoyo.
- Para la realización de los procedimientos quirúrgicos de proyección social y extensión a la comunidad, solicitar preferiblemente al Usuario cancelar anticipadamente el 70% del valor total del procedimiento y a lo largo del posoperatorio realizar abonos o el pago excedente del procedimiento quirúrgico y los gastos generados por el paciente (hospitalización, insumos y dispositivos médicos, medicamentos, exámenes paraclínicos y pruebas diagnósticas que le solicite el profesional MV o MVZ), teniendo en cuenta las tarifas de la resolución rectoral vigente).
- Para la salida del paciente, el usuario debe encontrarse a paz y salvo sobre los gastos generados (hospitalización, medicamentos, insumos y dispositivos médicos, exámenes paraclínicos y pruebas diagnósticas que le solicite el profesional MV o MVZ) los cuales pueden ser cancelados de manera presencial; en Tesorería o en el CCV por los medios electrónicos como el Datafono y PSE a través de la plataforma SIAU. En caso de no contar con la suma total del valor del servicio prestado, el usuario se compromete a pagar lo adeudado en el plazo previamente establecido y presentar su soporte de pago para el descargue de la deuda. (para el caso del usuario estudiante que no cumpla con el compromiso, se causará la multa correspondiente en la plataforma SIAU).
- Para la salida del paciente el propietario debe presentar en portería el formato de cobro de servicios clínico-veterinarios y/o autorización de salida del paciente, firmado por la profesional de apoyo administrativo.
- Una vez terminada la prestación del servicio, se solicitará al usuario diligenciar la Encuesta de Satisfacción al cliente a través del link <https://forms.gle/i7onABM3v6PwTKmt7> el cual es administrado desde el correo del centro clínico veterinario clinicaveterinaria@unillanos.edu.co

6. **Contenido:** Describa los pasos a seguir para cumplir con el propósito del procedimiento, identificando el cargo responsable de cada actividad. En esta sección se deben contestar las preguntas ¿qué?, ¿quién?, ¿cómo?, y ¿dónde? El tipo de letra a utilizar es Arial tamaño 10. Los verbos se utilizan en modo infinitivo para la redacción de actividades, utilizando numeración consecutiva para cada paso del procedimiento. Cuando sea necesario en una actividad, remitir a un anexo o un formato, éste se debe referenciar en la columna de la actividad.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PRODUCTO
1	Agendar cita al usuario solicitante	Personal de apoyo administrativo	Programador de citas (Google Drive)
2	Asistir a la cita asignada con el animal	Usuario- propietario o responsable del animal	Consulta médico-veterinaria
3	Diligenciar la historia clínica veterinaria del paciente	Personal de apoyo administrativo	Crear Historia clínica en el software vigente O en físico en el formato <u>FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</u>
4	Diligenciar y firmar por parte del propietario del paciente, los formatos establecidos y aprobados por el SIG	Usuario- propietario o responsable del animal	FO-GAA-26 ACTA COMPROMISORIA
5	Asignación de número consecutivo ingreso de pacientes	Personal de apoyo administrativo	FO-GAA-28 FORMATO CONSECUTIVO INGRESO DE PACIENTES EXCEL carpeta física de la Historia Clínica.
6	Valoración médica del paciente	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	Historia clínica en el software vigente O en físico en el formato <u>FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</u>
7	De ser un caso de relevancia académica, animales de investigación, animales del campus, de granjas o usuario de comunidad Unillanista; clasificar el tipo de servicio	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	<u>FO-GAA-329 FORMATO DE AUTORIZACIÓN APOYO A LA ACADEMIA</u>
8	Sugerir pruebas paraclínicas (según el caso)	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	orden médica consignada en la historia clínica en el software vigente o en físico en el formato <u>FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</u> ,
9	Toma de exámenes paraclínicos y entrega de las muestras al laboratorio. (Formato entregado al laboratorio correspondiente)	Personal de apoyo administrativo	FO-GAA-31 SOLICITUD EXAMENES IMAGENOLOGICOS FO-GAA-24 RECEPCIÓN DE BIOPSIAS FO-GAA-30 SOLICITUD DE ANÁLISIS DE LABORATORIO INDIVIDUAL FO-GAA-96 SOLICITUD DE ANÁLISIS DE LABORATORIO CLÍNICO VETERINARIO – POBLACIONAL

			FO-GAA-46 FORMATO RECEPCIÓN MUESTRAS LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA FO-GAA-25 RECEPCIÓN Y SOLICITUD DE MUESTRAS LABORATORIO DE PARASITOLOGÍA (se diligencian en físico para entregar a los correspondientes laboratorios; no se requiere archivar copia en la historia clínica)
10	Informe a usuario resultados de la consulta	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	En caso de requerirse medicación o remisión externa se entrega en físico el <u>FO-GAA-32 PRESCRIPCIÓN MÉDICA</u> ó remisión y para la clínica se consigna en la Historia clínica en el software vigente
11	Diligenciar cuenta de cobro de servicios clínico-veterinarios y/o autorización de salida del paciente	Personal de apoyo administrativo	FO-GAA-34 FORMATO DE COBRO DE SERVICIOS CLÍNICO-VETERINARIOS Y/O AUTORIZACIÓN DE SALIDA PACIENTE
12	Realizar el pago del servicio prestado; por medios electrónicos datáfono o PSE en el CCV, presentando el soporte correspondiente a la profesional de apoyo administrativo para su posterior archivo en la historio clínica del paciente.	Usuario- propietario o responsable del animal	Soporte recibo de caja tesorería, medios electrónicos datáfono o PSE Archivo carpeta historia clínica del paciente
		Personal de apoyo administrativo	
13	Informe a usuario de resultados de exámenes e interpretación, y plan de manejo según el caso y Archivar soportes y resultados de exámenes de la consulta médica	Personal de apoyo administrativo	diligenciar historia clínica en el software vigente O en físico formato <u>FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</u> Carpeta historia clínica del paciente
		Profesional MV O MVZ prestador del servicio	
14	Autorización en caso de Hospitalización por observación, cuidado o tratamiento	Usuario- propietario o responsable del animal	FO-GAA-142 FORMATO DE CONSENTIMIENTO DE HOSPITALIZACIÓN
15	Suministrar materiales y medicamentos de uso intrahospitalario para su manejo durante la hospitalización, preparación del paciente (canalización, curación etc)	Personal de apoyo administrativo (regente de farmacia)	FO-GAA-29 FORMATO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, O REGISTRO EN EL PROGRAMA DE
		Profesional MV O MVZ prestador del servicio y /o Estudiantes internos y practicantes del curso de clínica	

			INVENTARIO QUE SE MANEJE EN EL CCV -DILIGENCIADO
16	Control y seguimiento de hospitalización, observación, tratamiento y cuidados de recuperación	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	Consignar en historia clínica en el software vigente o en físico en los formatos: FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA FO-GAA-128 HOJA DE MONITOREO DE HOSPITALIZACIÓN DE PEQUEÑOS ANIMALES FO-GAA-273 HOSPITALIZACIÓN GRANDES ANIMALES FO-GAA-295 HOJA DE MEDICACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DE PEQUEÑOS ANIMALES FO-GAA-297 HOJA DE SEGUIMIENTO EN HOSPITALIZACIÓN
17	nuevas pruebas paraclínicas (si lo requiere)	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	orden médica consignada en la historia clínica en el software vigente o en físico en el formato <u>FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</u> , repetir pasos 8 al 13
18	En caso que el usuario solicite el retiro del paciente de las instalaciones del CCV bajo su responsabilidad a pesar de la condición clínica del paciente, por inconformidad en el servicio o falta de recursos económicos para la continuidad del servicio diligenciar acta de declinación de servicios	Usuario- propietario o responsable del animal	FO-GAA-301 ACTA DE DECLINACION DE SERVICIOS VETERINARIOS Seguir los pasos 11 al 12
19	Dada de alta del paciente	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	FO-GAA-294 ACTA DE ENTREGA Y ALTA HOSPITALARIA Seguir los pasos 11 al 12
20	De acuerdo a evolución clínica no favorable, evaluar criterios de Eutanasia e informar opciones al usuario	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	Consignar en historia clínica en el software vigente O en físico en el formato: FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA
21	Autorización de eutanasia (según el caso)	Usuario- propietario o responsable del animal	FO-GAA-35 FORMATO AUTORIZACION DE EUTANASIA

22	<p>Informar al usuario opciones de disposición final y cotización de servicio según sea el caso: *entrega para práctica académica, *disposición final con empresa recolectora *Retiro del cadáver de la institución bajo responsabilidad del usuario. Si el usuario autoriza, hacer el traslado del animal a laboratorios que lo requieran o disponer como residuo hospitalario (ver PL-GCL-01)</p>	Profesional MV O MVZ prestador del servicio	<p>Consignar en historia clínica en el software vigente O en físico en el formato: FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</p>
		Profesional de apoyo administrativo	<p>Consignar en historia clínica en el software vigente O en físico en el formato: FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA</p>
		Usuario- propietario o responsable del animal/	
		Estudiantes internos y practicantes del curso de clínica	<p>FO-GAA-299 ENTREGA DE PIEZA ANATÓMICA PARA PRÁCTICA ACADÉMICA</p> <p>Seguir los pasos 11 al 12</p>
23	<p>En caso de requerir procedimiento quirúrgico realizar la cotización del costo del servicio a prestar, con base en la Resolución rectoral de tarifas vigente Autorización procedimiento médico-quirúrgico</p>	Profesional MZ O MVZ prestador del servicio	<p>FO- GAA-134 CONSENTIMIENTO INFORMADO PROCEDIMIENTOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS VETERINARIOS</p>
		Personal de apoyo administrativo	
		Usuario- propietario o responsable del animal	
24	<p>Abonar mínimo el 70% del valor total del procedimiento y a lo largo del posoperatorio realizar abonos o pago de la totalidad de valor de los servicios prestados teniendo en cuenta las tarifas de la resolución rectoral vigente).</p>	Usuario- propietario o responsable del animal	Seguir los pasos 11 al 12
25	<p>Suministrar materiales y medicamentos de uso intrahospitalario para su manejo durante la hospitalización.</p>	Personal de apoyo administrativo (regente de farmacia)	<p>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</p>
26	<p>Realizar la preparación prequirúrgica del paciente.</p>	Profesionales prestadores del servicio y personal auxiliar de procedimientos.	FO-GAA-37 FORMATO CONTROL DE ANESTESIA
27	<p>Realizar el procedimiento quirúrgico Diligenciar el informe quirúrgico.</p>	Profesional prestador del servicio (Cirujano)	<p>FO-GAA-38 REPORTE DE CIRUGÍA FO-GAA-29 _____ FORMATO DE</p>
28	<p>Traslado del paciente a posoperatorio en hospitalización Seguir pasos del 15-22</p>	Profesional prestador del servicio (M.V.Z),	<p>DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS, O REGISTRO EN EL PROGRAMA DE</p>



			INVENTARIO QUE SE MANEJE EN EL CCV -DILIGENCIADO PONER TODOS LOS FORMATOS DE LOS PASOS 15-22
29	Al finalizar la atención, solicitud de diligenciamiento de encuesta de satisfacción al cliente al usuario.	Personal de apoyo administrativo	https://forms.gle/wT8DLQvg1naTCurV8 <u>EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE CENTRO CLINICO VETERINARIO</u>

7. Flujograma: No aplica.

8. Listado de anexos:

- FO-GAA-27 HISTORIA CLÍNICA VETERINARIA
- FO-GAA-26 ACTA COMPROMISORIA
- FO-GAA-28 FORMATO CONSECUTIVO INGRESO DE PACIENTES EXCEL
- FO-GAA-329 FORMATO DE AUTORIZACIÓN APOYO A LA ACADEMIA
- FO-GAA-32 PRESCRIPCIÓN MÉDICA
- FO-GAA-34 FORMATO DE COBRO DE SERVICIOS CLÍNICO-VETERINARIOS Y/O AUTORIZACIÓN DE SALIDA PACIENTE
- FO-GAA-31 SOLICITUD EXAMENES IMAGENOLOGICOS
- FO-GAA-24 RECEPCIÓN DE BIOPSIAS
- FO-GAA-30 SOLICITUD DE ANÁLISIS DE LABORATORIO INDIVIDUAL
- FO-GAA-96 SOLICITUD DE ANÁLISIS DE LABORATORIO CLÍNICO VETERINARIO – POBLACIONAL
- FO-GAA-46 FORMATO RECEPCIÓN MUESTRAS LABORATORIO DE MICROBIOLOGÍA
- FO-GAA-25 RECEPCIÓN Y SOLICITUD DE MUESTRAS LABORATORIO DE PARASITOLOGÍA
- FO-GAA-142 FORMATO CONSENTIMIENTO DE HOSPITALIZACIÓN
- 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
- FO-GAA-128 HOJA DE MONITOREO DE HOSPITALIZACIÓN DE PEQUEÑOS ANIMALES
- FO-GAA-273 HOSPITALIZACIÓN GRANDES ANIMALES
- FO-GAA-295 HOJA DE MEDICACIÓN EN HOSPITALIZACIÓN DE PEQUEÑOS ANIMALES
- FO-GAA-297 HOJA DE SEGUIMIENTO EN HOSPITALIZACIÓN
- FO-GAA-301 ACTA DE DECLINACION DE SERVICIOS VETERINARIOS
- FO-GAA-294 ACTA DE ENTREGA Y ALTA HOSPITALARIA
- FO-GAA-35 FORMATO AUTORIZACION DE EUTANASIA
- FO-GAA-299 ENTREGA DE PIEZA ANATÓMICA PARA PRÁCTICA ACADÉMICA
- FO- GAA-134 CONSENTIMIENTO INFORMADO PROCEDIMIENTOS MÉDICO-QUIRÚRGICOS VETERINARIOS
- FO-GAA-37 FORMATO CONTROL DE ANESTESIA
- FO-GAA-38 REPORTE DE CIRUGÍA

9. Historial de Cambios: Describa brevemente los cambios con relación a la versión anterior del documento.

Nota: Para el caso de los documentos versión 01, se anotará "Documento nuevo"

Versión	Fecha	Cambios	Elaboró / Modificó	Revisó	Aprobó
01	08/09/2025	Documento nuevo.	Yasmin Rojas Secretaria/ Laura Viviana Melo Profesional de Apoyo administrativo	Anita Isabel Roque Directora Centro clínico Veterinario	Anita Isabel Roque Directora Centro clínico Veterinario