

**Practica social, empresarial y solidaria en la clínica veterinaria animales de compañía de la  
universidad cooperativa de Colombia, sede Bucaramanga**



**Viviana Echeverry Carmona**

**PRÁCTICA PROFESIONAL PARA OPTAR AL TÍTULO  
DE MÉDICO VETERINARIO Y ZOOTECNISTA**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA  
ARAUCA - COLOMBIA**

**2016**

**PRACTICA SOCIAL, EMPRESARIAL Y SOLIDARIA EN LA CLÍNICA  
VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA DE LA UNIVERSIDAD COOPERATIVA  
DE COLOMBIA, SEDE BUCARAMANGA**

**PRESENTADO POR**  
**Viviana Echeverry Carmona**  
**Estudiante**

**TUTOR INTERNO**  
**Milena Esney Hernández Rodríguez**  
**Médico Veterinario Zootecnista**  
**Esp. Medicina Interna**

**TUTOR EXTERNO**  
**Javier Hernando Albarracín Navas**  
**Médico Veterinario Zootecnista**  
**Esp. Docencia Universitaria**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA**  
**MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**  
**ARAUCA-COLOMBIA**

**2016**

**NOTA DE ACEPTACION.**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del Presidente del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

---

**Firma del Jurado**

## **RESUMEN**

El presente documento es el resultado del proyecto de la práctica social, empresarial, y solidaria. Fruto de esta práctica se entrega un Manual de Procedimientos en Consulta Externa, conteniendo con conjunto de guías de práctica clínica para la atención de pacientes en consulta externa. La descripción y elaboración de guías que se encuentran plasmadas , constatan la importancia de conocer el paso a paso de las actividades y la atención que se debe presentar en una clínica en el área de consulta general, además de orientar a los estudiantes, rotantes, pasantes y/o practicantes quienes deberán aprender, estar al tanto y ejecutar las normas aquí plasmadas sin excepción alguna, con el objeto de hacer más fluida y ordenada la atención de la consulta que llegue a las instalaciones de la Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia .

**PALABRAS CLAVE:** consulta externa, clínica, manual de procedimientos, guías.

## **ABSTRACT**

This document is the result of the social, business, and solidarity practice project. The result of this practice is delivered an outpatient procedure manual, which has a set of guidelines of clinical practice for patient attention in external consultation. The description and preparation of guidelines that are embodied in this document, note the importance of knowing the step of activities and attention must be presented in a clinic in the area of general consultation, in addition to guiding students, rotating, interns and / or practitioners who must learn to be aware and implement rules here embodied without exception in order to make more smooth and orderly care consultation to reach the facilities of the Veterinary Companion Animal Clinic of the Cooperative University of Colombia in Bucaramanga.

**KEYWORDS:** external consultation, clinic, procedures manual, guidelines.

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCIÓN.....	10
2.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
3.	JUSTIFICACIÓN .....	12
4.	DESCRIPCION DEL PROYECTO .....	14
5.	OBJETIVOS.....	15
5.1.	OBJETIVO GENERAL.....	15
5.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
6.	MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE .....	16
7.	MARCO LEGAL.....	21
7.2.	LEY 576 DE 2000:.....	21
7.3.	TITULO II:.....	21
7.4.	CAPÍTULO 1: .....	21
7.5.	ARTÍCULO 10. ....	21
7.6.	ARTÍCULO 15. ....	21
7.7.	ARTÍCULO 17. ....	21
7.8.	ARTÍCULO 19. ....	21
8.	METODOLOGÍA .....	21
9.	RESULTADOS .....	26
9.1.	CASUÍSTICA CLÍNICA VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA.....	27
9.2.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO CLÍNICA VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA ENTRE AGOSTO Y DICIEMBRE 2015 .....	32
10.	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CONSULTA EXTERNA .....	33
10.1.	GUÍA PARA LA CLASIFICACIÓN DE PACIENTES PARA SU ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA. ....	34
10.2.	GUÍA PARA LA RECEPCIÓN DE REMISIONES. ....	34
10.3.	GUÍA PARA REALIZACIÓN DE EUTANASIA.....	34
10.4.	GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES DERMATOLÓGICOS. ....	34
10.5.	GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES ORTOPÉDICOS. ....	35
10.6.	GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES QUIRÚRGICOS .....	35
10.7.	GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES GASTRONTÉRICOS. ....	35
11.	CONCLUSIONES.....	36

12.	RECOMENDACIONES.....	37
13.	BIBLIOGRAFÍA.....	38
14.	ANEXOS .....	39
15.1.	ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	40
15.2.	ANEXO 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CONSULTA EXTERNA.....	42

## **LISTADO DE ILUSTRACIONES**

<b>ILUSTRACIÓN 1: CLÍNICA VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA DE LA UNIVERSIDAD</b>	
COOPERATIVA DE COLOMBIA .....	22
<b>ILUSTRACIÓN 2: RECEPCIÓN CONSULTA EXTERNA.</b> .....	23
<b>ILUSTRACIÓN 3: ÁREA DE CONSULTA EXTERNA.</b> .....	24
<b>ILUSTRACIÓN 4: FARMACIA.</b> .....	24
<b>ILUSTRACIÓN 5: ÁREA DE IMAGENOLOGÍA.</b> .....	24

## **LISTADO DE GRÁFICAS**



<b>GRÁFICA 1:</b> CLASIFICACIÓN POR GÉNERO DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA .....	27
<b>GRÁFICA 2:</b> CLASIFICACIÓN POR EDADES DE PACIENTES ATENDIDOS EN CONSULTA EXTERNA.....	27
<b>GRÁFICA 3:</b> CLASIFICACIÓN POR TIPO DE CONSULTA .....	28
<b>GRÁFICA 4:</b> CLASIFICACIÓN POR MOTIVO DE CONSULTA .....	28
<b>GRÁFICA 5:</b> CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE VACUNAS APLICADAS .....	29
<b>GRÁFICA 6:</b> TIPOS DE EXAMEN TOMADOS EN CONSULTA EXTERNA.....	29
<b>GRÁFICA 7:</b> TOMAS DE PARCIAL DE ORINA EN CONSULTA EXTERNA.....	30
<b>GRÁFICA 8:</b> TOMA DE MUESTRAS COPROLÓGICAS EN CONSULTA EXTERNA .....	30
<b>GRÁFICA 9:</b> MUESTRAS TOMADAS PARA QUÍMICA SANGUÍNEA EN CONSULTA EXTERNA .....	31
<b>GRÁFICA 10:</b> MUESTRAS PARA EXAMEN MICROBIOLÓGICO TOMADAS EN CONSULTA EXTERNA....	31
<b>GRÁFICA 11:</b> SEROLOGÍAS TOMADAS EN CONSULTA EXTERNA .....	32

## **LISTADO DE TABLAS.**

<b>TABLA 1: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTANDARIZADOS (POE)</b> .....	16
<b>TABLA 2: PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA</b> .....	17
<b>TABLA 3: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	40
<b>TABLA 4: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	42

## **1. INTRODUCCIÓN**

La práctica social, empresarial y solidaria, es una opción de grado de la Universidad Cooperativa de Colombia, por medio de esta los estudiantes ponen en práctica sus conocimientos y ejecutan labores propias del que hacer del médico veterinario, siendo colaboradores y generadores de cambio en la sociedad y el entorno en el cual se desenvuelven. La práctica descrita en este documento se realizó en la Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga.

Durante el tiempo de trabajo, se diseñaron un conjunto de Guías de práctica clínica para el Manual de Procedimientos en Consulta Externa, ya que según la Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía (2010)., en todo centro veterinario debe existir un proceso de gestión de consultas, que debe contemplar índices tales como revisión del historial del paciente, anamnesis, exploración del paciente, pruebas complementarias, diagnóstico, tratamiento y revisión del mismo, además de definir los protocolos de actuación de los medios diagnósticos, en caso de ser propios tales como radiología, ecografía, endoscopia, análisis clínicos, anatomía patológica, electrocardiografía entre otros.

El Manual de Procedimientos en Consulta Externa consta de: Guía para la clasificación de Pacientes para su Atención en Consulta Externa, Guía para la Recepción de Remisiones, Guía para la Realización de Eutanasia, Guía para la Atención de Pacientes Dermatológicos, Guía para la Atención de Pacientes Ortopédicos, Guía para la Atención de Pacientes Quirúrgicos , Guía de Práctica Clínica para la Atención de Pacientes Gastroentéricos, las cuales sirven de apoyo para los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia, para su utilización durante su período de práctica en consulta externa.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga atiende mes a mes una casuística muy variada. Datos recolectados en el mes de abril de 2015 muestran que fueron recibidos en la clínica 518 consultas entre caninos y felinos, a los cuales se les realizaron diferentes procedimientos tanto en consulta externa como en laboratorio. Por otra parte, la clínica, como objetivos misionales de la Universidad Cooperativa de Colombia presta servicios de proyección social, mediante los cuales ha realizado 628 procedimientos adicionales por docencia en consulta externa y laboratorio, de igual forma, hace extensión con la comunidad mediante jornadas de vacunación y acompañamiento al comité de animales de compañía para asociaciones de razas caninas.

El área de consulta externa es la primera línea de interacción con el paciente, espacio en el cual los docentes hacen un acompañamiento directo a los estudiantes, ofreciendo un seguimiento constante para el desarrollo de las funciones asignadas, contribuyendo con el proceso de enseñanza-aprendizaje. De lo anterior mencionado depende un buen abordaje de los problemas y la resolución de estos, haciendo importante el reconocimiento de los protocolos o procesos consignados en los manuales de procedimientos, además que permiten el cumplimiento de todas las normativas consideradas por la ley.

Debido a la gran afluencia de pacientes el servicio de consulta externa este se congestiona, y además de esto, los estudiantes usualmente desconocen el Manual de Procedimientos de Consulta Externa que actualmente utiliza la clínica, lo que contribuye a que los procesos sean lentos y retrasen la atención, por su parte el manual debe ser rediseñado ya que la legislación ha podido ser modificada y la información que allí se encuentra consignada no responde a la dinámica actual de atención en la clínica.

### **3. JUSTIFICACIÓN**

Los manuales de procedimientos se consideran de gran importancia dentro de la práctica clínica diaria ya que definen la forma como deben realizarse las fases o etapas de los procesos. Posterior a la identificación de los procesos, se definen cuáles son los procedimientos que deben realizarse, identificando las áreas en las que se llevará a cabo y los responsables de realizarlo, esto mejora la atención del paciente y orienta al clínico para que pueda lograr prontamente la resolución del problema de su paciente.

En la clínica Veterinaria Animales de Compañía se ofrece un servicio tanto académico como social, el cual tiene un gran reconocimiento por parte de la comunidad, y de especial importancia para la formación a de los estudiantes de la facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia, quienes deben aprender a utilizar los manuales y reconocer su importancia de manera que los integren posteriormente a su quehacer diario profesional, por tal motivo es de suma importancia rediseñar el Manual de Procedimientos en Consulta Externa, con el fin de documentar procesos que se ejecutan en esta área, teniendo en cuenta que estos manuales son utilizados como pautas de los conductos regulares a seguir en el desarrollo de funciones de estudiantes y docentes. El documento será anexado al libro de Buenas Prácticas en Clínica para uso institucional, y servirá para la formación de los estudiantes que asisten cada semestre a realizar su actividad académica allí, como una guía práctica que estandariza los procesos y ordena sistemáticamente todas las actividades que deben ser realizadas.

#### 4. DESCRIPCION DEL PROYECTO

Los manuales de procedimientos representan una importante herramienta, ya que son las guías que orientan el desarrollo de las actividades del personal que labora en ella, aquí se describen los protocolos que son útiles y de fácil manejo, permitiendo realizar una correcta atención de los pacientes. Con estos se logra una buena prestación de servicios agilizando las actividades y realizándolas de una forma adecuada.

La Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga atiende diariamente alrededor de 20 consultas, y es reconocida como una de las mejores de la región, dado que cuenta con equipos y capital humano de excelente calidad. A partir de la actividad diaria de la clínica y el reconocimiento con el que cuenta en la actualidad se hace importante rediseñar el *Manual* de Consulta Externa que posee en este momento la institución, haciendo énfasis en los principales eventos que se presentan en consulta externa, los cuales son de suma importancia para las actividades que se realizan en esta área, desde el registro del paciente, hasta la instauración de tratamientos. Este será anexado al Libro de Buenas Prácticas en Clínica, siendo una gran herramienta y guía para docentes y estudiantes.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

- Realizar la práctica social, empresarial y solidaria en la Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Rediseñar el Manual de Procedimientos en Consulta Externa documentando procesos y protocolos que se llevan a cabo en esta área.
- Generar las Guías que complementaran el cuerpo del Manual.

## 6. MARCO TEÓRICO Y ESTADO DEL ARTE

El trabajo de consulta externa posee responsabilidades muy importantes para el equipo médico que labora en una clínica veterinaria, de este depende el buen funcionamiento en la prestación de servicios.

Para poder garantizar la uniformidad, reproducibilidad y consistencia de las características de los productos o procesos realizados en una empresa es necesario el adecuado ordenamiento del personal mediante procedimientos operativos estandarizados (POE), a partir de los cuales se detallan funciones y responsabilidades. Estos son aquéllos procedimientos escritos que describen y explican cómo realizar una tarea para lograr un fin específico, de la mejor manera posible (Organización Panamericana de la Salud, 2010).

**Tabla 1** Procedimientos operativos estandarizados (POE)

Buenas Prácticas	POE
Son normas (reglamentos)	Describen una secuencia específica de eventos para realizar una actividad.
Requisitos generales para diferentes aspectos del proceso.	Asegura la estandarización.
Son universales.	Aplicables a operaciones específicas.
Indican lo que se debe: Hacer Tener	Son propios de cada organización. Indican el: cómo, cuándo, dónde y quién lo hace.  Basados en las normas (BP) o leyes correspondientes al rubro y/o país.

(Fuente: OPS 2010)



La entrada de pacientes es muy importante para la organización de cualquier clínica, esta debe tener un orden sistemático, de manera que se realice un adecuado registro de paciente y su ubicación. Esto debe plasmarse en un Manual para seguir paso a paso los ítems como una guía para el ingreso de paciente (Valdes, Herrera, & Sonia, 2013)(Organización Panamericana de la Salud, n.d.).

**Tabla 2** Protocolo para la atención en consulta externa

<b>Secuencia de Etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
Programación de cita.	Realizar programación de cita con fecha y horario. Otorgar al paciente las indicaciones y el ficho.	Estudiante de pasantía.
Orientación de paciente.	Recibir al paciente. Corroborar datos de cita. Orientar sobre la ubicación del consultorio.	Estudiante de pasantía.
Recepción del paciente y toma de signos vitales.	Recibir al paciente. Solicitar ficho para su consulta. Diligenciar historia clínica. Ingresar al paciente a consulta en el turno que le corresponde.	Estudiante optativa 3 opción 2.
Consulta médica.	Recibir al paciente e interrogar sobre la evolución de su padecimiento. (anamnesis) Realizar exploración física por segmentos y revisar	Docente, Practicante.

	estudios de ayudas diagnósticas. Proponer plan a seguir y formular receta con tratamiento estadística, recetas. Estudios / recetas.	
Programación de nueva cita.	Programar nueva cita en caso necesario y agendar en hoja de informe diario de consulta. <b>Procede:</b> <b>No:</b> enviar tratamiento en el sitio. <b>Si:</b> enviar al paciente a urgencias en caso de requerirlo, u otorgar interconsulta a especialista.	Docente, practicante.
	<b>TERMINAR PROCEDIMIENTO</b>	

*(Adaptado de Valdes et al., 2013)*

Los manuales de procedimientos son parte fundamental en el buen funcionamiento de una clínica, ya que en estos se plasmas protocolos de buenas prácticas para la atención médica, indicando paso a paso todas las funciones que se realizan. Por esto el colegio oficial de veterinarios de Madrid diseñó normas aplicables para cualquier tipo de establecimientos de medicina veterinaria con el fin de darle un valor añadido al trabajo de los clínicos de animales de compañía, diseñando también un protocolo en consulta externa(Colegio de Veterinarios de Madrid, 2010):

**Historia del paciente:** para el diligenciamiento es importante la interacción con el propietario, y obtener el mayor número de datos posible sobre la mascota, también observar al paciente, preguntar el motivo de consulta y actualizar sus datos en la historia clínica.

**Anamnesis:** recopilar los datos rutinarios, especie, raza, edad, peso, sexo y estado fisiológico (gestante, castrado, etc.), enfermedades anteriores, preguntar al cliente los signos que haya detectado y que los describan en términos no médicos así como su progresión y duración, toma de alimentos y consumo de agua, micción, defecación, si su comportamiento es normal y este no ha cambiado, en general hacer preguntas sobre todo ,ya que esto ayuda al propietario a recordar datos que no creyó importantes.

**Exploración física:** El equipo básico requerido para una exploración física completa incluye un fonendoscopio, un termómetro, guantes de exploración, otoscopio, y oftalmoscopio. El veterinario ha de optimizar el uso de sus sentidos durante el procedimiento: vista, olfato, oído y percepción táctil. Es importante clasificar cada animal evaluando los posibles signos de agresividad, miedo o dolor, por lo que se deberá garantizar la seguridad de quien realiza la exploración como de quien lo sujeta. La exploración manual suele comenzar por la cabeza, para ir avanzando hasta la cola.

**Pruebas complementarias:** Después de una buena historia clínica, anamnesis y exploración física el clínico está ya en disposición de hacer los posibles diagnósticos diferenciales. Estas sospechas diagnosticas deben ser comunicadas al cliente, así como las pruebas complementarias necesarias para llegar a una aproximación diagnóstica, se debe informar si son de tipo ambulatoria o presenta un riesgo para el animal. Pueden ser pruebas complementarias básicas como un cuadro hemático completo, química sanguínea, radiografía o ecografía hasta pruebas más especializadas como radiografías contrastadas o biopsias.

**Diagnóstico:** El veterinario con la información recogida hasta este momento con la historia clínica, anamnesis, exploración física y las pruebas complementarias realizadas, está en disposición de ofrecer al cliente un posible diagnóstico, tratamientos posibles, evolución y posibles complicaciones.

**Tratamiento:** Una vez realizada la aproximación al diagnóstico, explicado y entendido por parte del cliente la gravedad de la situación, y clasificando las patologías: agudas, crónicas, degenerativas, o terminales, se le ofrecerán las distintas alternativas terapéuticas que se necesiten:

- Tratamiento médico.
- Tratamiento quirúrgico.
- Tratamiento rehabilitador
- Tratamiento paliativo del dolor.
- Eutanasia.

El cliente debe conocer en todo momento las respuestas del animal al tratamiento propuesto, Si existen alternativas, reacciones adversas, posibles fracasos, atenciones necesarias, duración, costo. La prescripción debe ser clara y a ser posible se le facilitara por escrito, así como cuanta información divulgativa creamos necesaria que debe conocer el propietario para un buen conocimiento de la patología que afecta a su animal. La información escrita será mayor cuanto peor sea el pronóstico, o más larga la evolución del proceso.

**Próximas revisiones:** Una vez que el cliente conoce el diagnóstico y ha aceptado el tratamiento propuesto, y conoce la evolución y posibles complicaciones del mismo, se ofrece un plan de seguimiento del caso, programando las visitas al Centro para curaciones, revisiones, análisis, pruebas, etc., programando con antelación los horarios que puedan facilitar la realización de las mismas. Es imprescindible que el cliente disponga del contacto del responsable del caso en el Centro, para realizar cuantas consultas necesite para la correcta y pronta recuperación de su animal.

No puede olvidarse la parte ética que se cumple como Médicos Veterinarios Zootecnistas, esto hace parte fundamental de las buenas prácticas en clínica y teniendo en cuenta que los animales son seres vivos que merecen respeto y un buen manejo se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la Medicina Veterinaria, la Medicina Veterinaria y Zootecnia y la Zootecnia, para lo cual se expide la Ley 576 DE 2000 (Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia - COMVEZCOL., 2000).

## **7. MARCO LEGAL**

**7.2. LEY 576 DE 2000:** Por la cual se expide el Código de Ética para el ejercicio profesional de la Medicina Veterinaria, la Medicina y Veterinaria y Zootecnia y Zootecnia;

**7.3. TÍTULO II:** Del comportamiento profesional;

**7.4. CAPÍTULO 1:** De la relación de los profesionales con los animales objeto de su profesión;

**7.5. ARTÍCULO 10.** El médico veterinario, el médico veterinario y zootecnista y el zootecnista dispensarán los beneficios de la medicina veterinaria y de la zootecnia a todo animal o población que lo necesite sin más limitaciones que las expresamente señaladas por la ley, rehusando a la prestación de sus servicios para actos contrarios a la moral y honestidad profesional.

**7.6. ARTÍCULO 15.** El médico veterinario, el médico veterinario y zootecnista y el zootecnista, deberán ser conscientes de que la base y material primordial sobre el cual desempeñan su función, es el animal, sus poblaciones, el material genético; por lo que todas las actividades que ejerzan sobre éstos: producción, transformación, comercialización, salud, docencia, investigación y administración deben estar enmarcadas dentro de un trato humanitario que implica el respeto por todos los seres vivos de la naturaleza.

**7.7. ARTÍCULO 17.** Los médicos veterinarios, los médicos veterinarios y zootecnistas, solamente utilizarán los métodos o medicamentos a su disposición, mientras exista posibilidad de prevenir enfermedades, disminuir síntomas o curar a los animales.

**7.8. ARTÍCULO 19.** La cronicidad o incurabilidad de un caso no constituye, motivo para privarlo de asistencia profesional, sin embargo, tales circunstancias permitirán al profesional aplicar la eutanasia.

## **8. METODOLOGÍA**

**Área de estudio:** Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga, Ubicada en la Carrera 33B # 30<sup>a</sup>-17 Barrió Quinta Dania.

**Cargo:** Practicante en el Área de Consulta Externa.

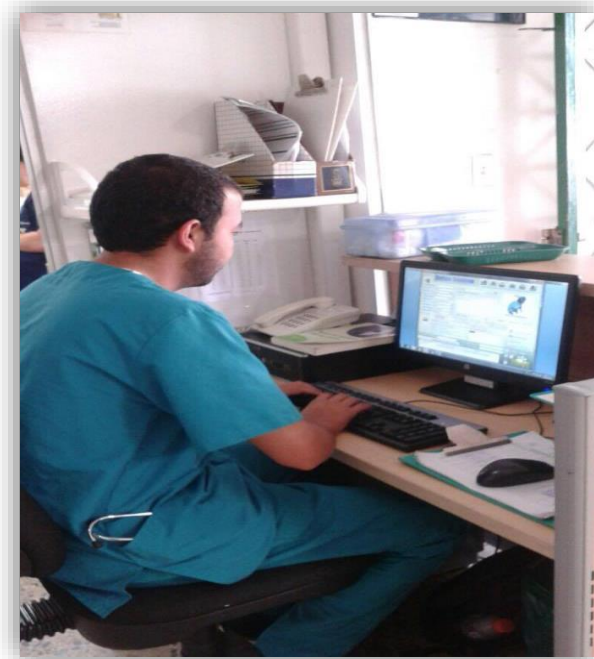
La Clínica Veterinaria Animales de Compañía cuenta con una Recepción, aquí se ingresan los datos del paciente y de su propietario en el software veterinario: VETESOFT utilizado por la institución. Después de haber registrado el paciente se dispone hacer el examen clínico completo del paciente, para esto se pasa a una mesa de consulta. Esta área cuenta con 6 mesas para consulta cada una de ellas con 1 atril, 3 de las mesas poseen una balanza digital incorporada para facilitar el pesaje de animales, También 3 mesas de mayo, un lavamanos y una balanza digital general.

**Ilustración 1:** Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia.



*Fuente: Echeverry, 2016*

**Ilustración 2:** Recepción Consulta Externa



*Fuente: Echeverry, 2016*

### **Ilustración 3:** Área de Consulta Externa.



*Fuente: Echeverry, 2016*

El área de consulta externa también cuenta con una farmacia, en la cual se llevan a cabo todas las solicitudes de tratamientos o insumos a realizar:

### **Ilustración 3: Farmacia.**



*Fuente: Echeverry, 2016*

Otra área de la clínica que es utilizada como medio diagnóstico para pacientes que ingresan a la clínica para consulta externa, es el área de imagenología la cual incluye rayos x, ecografía, ecocardiografía, electrocardiograma y endoscopia.

### **Ilustración 4: Área de imagenología.**





*Fuente: Echeverry, 2016*

El horario de trabajo va desde las 07:30am a 12:00pm y de 02:00pm a 06:00pm, incluyendo turnos de hospitalización según el número de pasantes y practicantes. Se coordina y ejecuta el plan sanitario en esta área como primera instancia. Se realiza la organización para el ingreso de pacientes, posteriormente se hace el registro en el sistema (VETESOFT), se dirige la valoración general del paciente con en diligenciamiento de historias clínicas, iniciando con el examen semiológico completo. Según la información recolectada con el propietario y los signos vistos se decide el envío de paraclínicos normales o especializados. Al recibir los resultados de exámenes se interpretan y se arroja un posible diagnóstico, se decide si su tratamiento es ambulatorio o se remite a otra área de la clínica.

Se prestan primeros auxilios para pacientes críticos dependiendo de sus necesidades reanimación, fluido terapia, terapia farmacológica, etc. Revisar casos clínicos haciendo un seguimiento y control de cada uno de los pacientes que hayan ingresado, apoyo en sus tratamientos instaurados y una administración y seguimiento de las historias clínicas de cada paciente.

Se tuvo en cuenta que el trabajo en consulta externa es manejado por el equipo médico de trabajo los cuales son estudiantes de optativa 3 opción 2 y su tiempo de estadía. Se dieron una serie de inducciones con sus respectivas indicaciones acerca de las actividades que se deben realizar desde el momento del registro del paciente hasta la resolución de la patología según el caso clínico.

Durante el periodo de 20 semanas, se rediseño el Manual de Procedimientos en Consulta Externa incluyendo en su contenido: Guía para la clasificación de Pacientes para su Atención en Consulta Externa, Guía para la Recepción de Remisiones, Guía para la Realización de Eutanasia, Guía para la Atención de Pacientes Dermatológicos, Guía para la Atención de Pacientes Ortopédicos, Guía para la Atención de Pacientes Quirúrgicos , Guía de Práctica Clínica para la Atención de Pacientes Gastroentéricos, que son de gran utilidad para los estudiantes de Medicina Veterinaria y Zootecnia que realicen prácticas en el área de consulta externa de la Clínica Veterinaria de Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Bucaramanga.

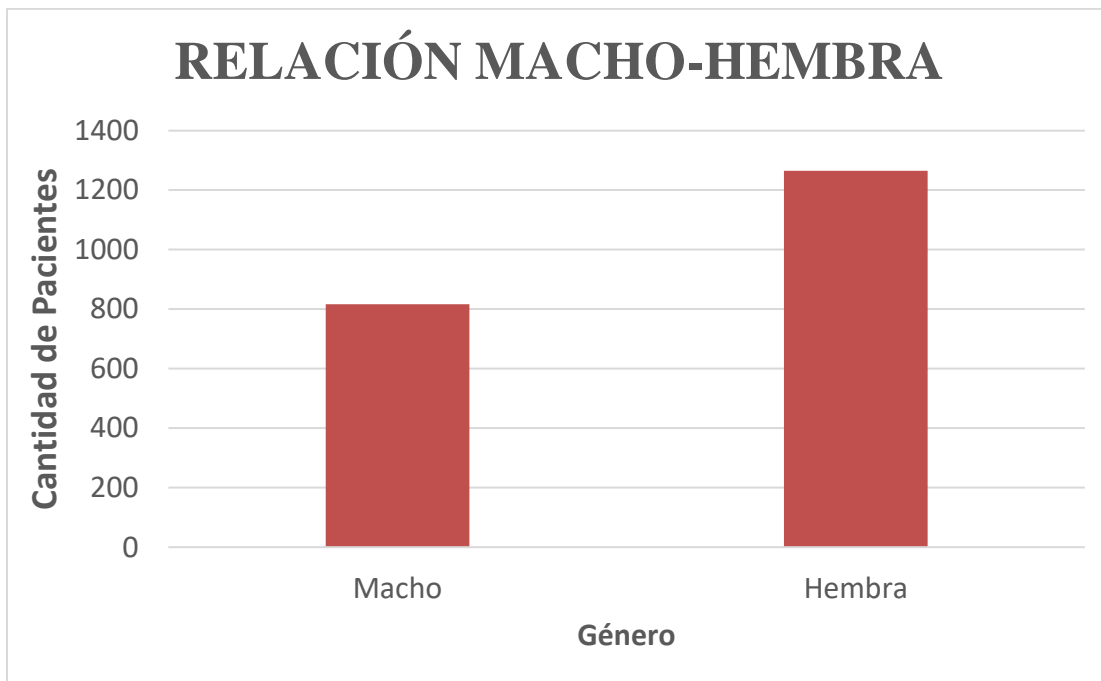
## **9. RESULTADOS**

En el periodo comprendido de agosto a diciembre del año 2015, se realizó un análisis estadístico de la casuística presentada en el área de consulta externa. Enfocados en el género de los pacientes,

las edades, el tipo de consulta, el motivo de la consulta, protocolos de vacunación, la toma de muestra para el análisis de hematología, química sanguínea, coprológicos, parcial de orina, microbiológicos y serología.

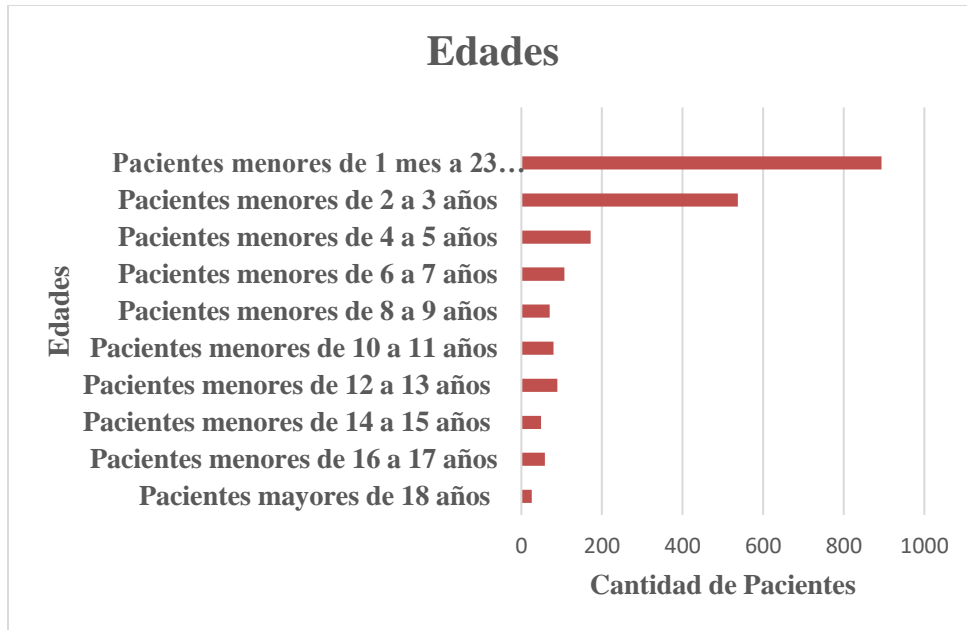
### 9.1. CASUÍSTICA CLÍNICA VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA.

**Gráfica 1** Clasificación por género de pacientes atendidos en consulta externa



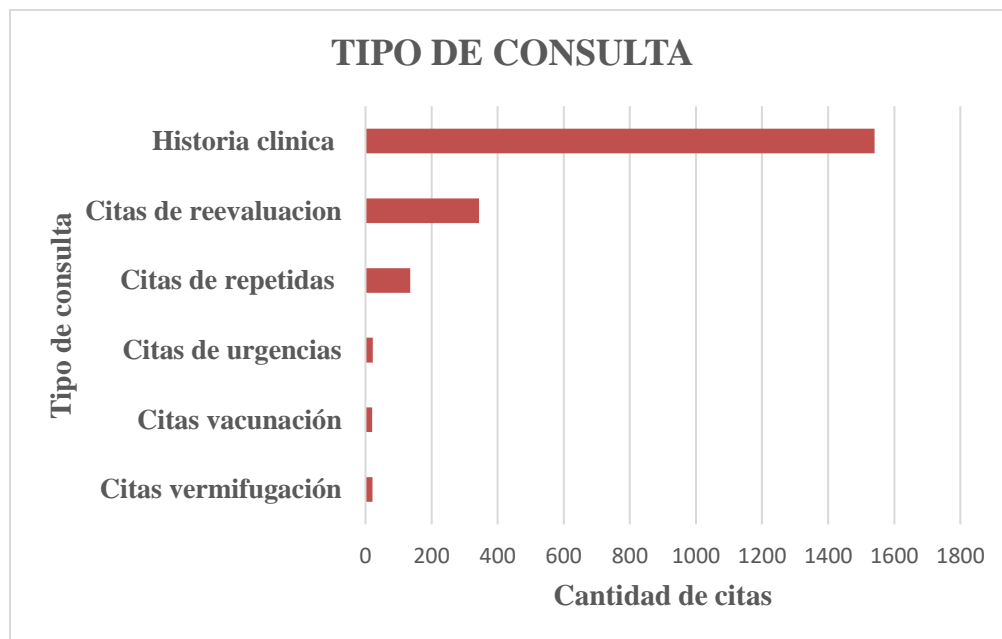
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 2** Clasificación por Edades de pacientes atendidos en consulta externa



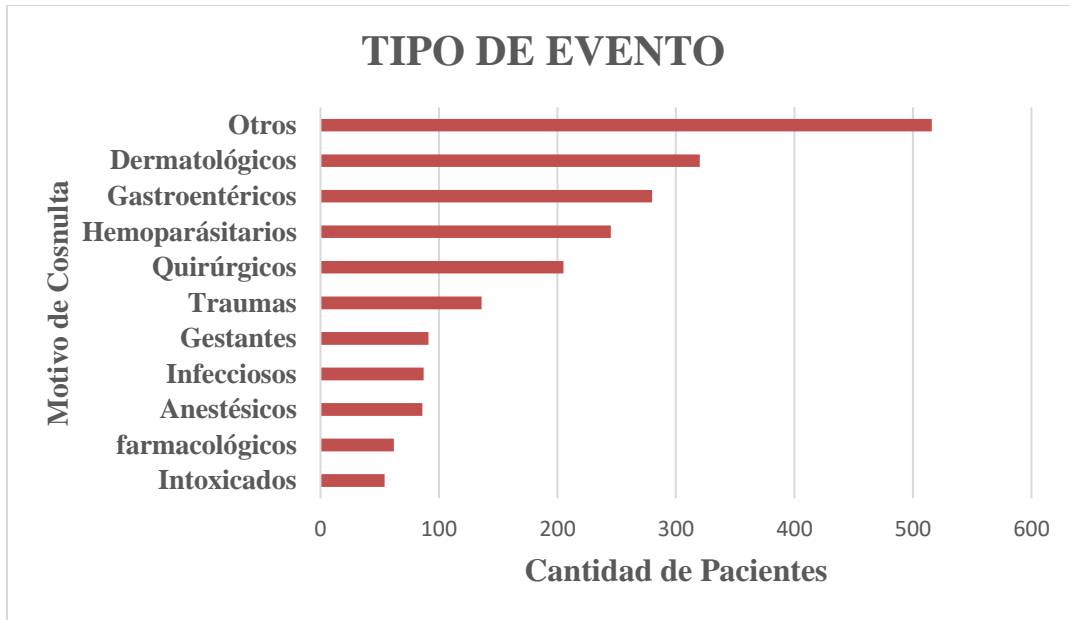
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 3** Clasificación por tipo de consulta



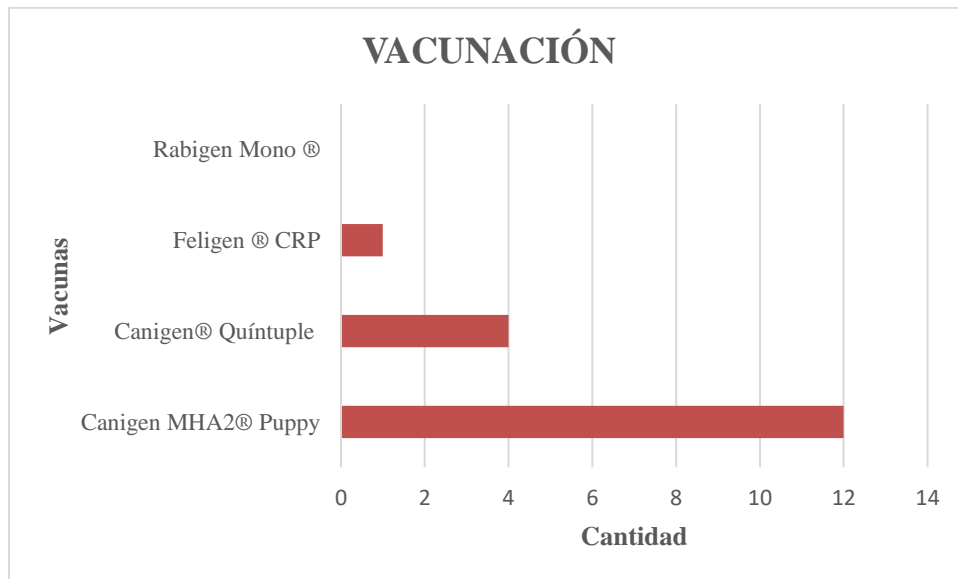
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 4** Clasificación por motivo de consulta



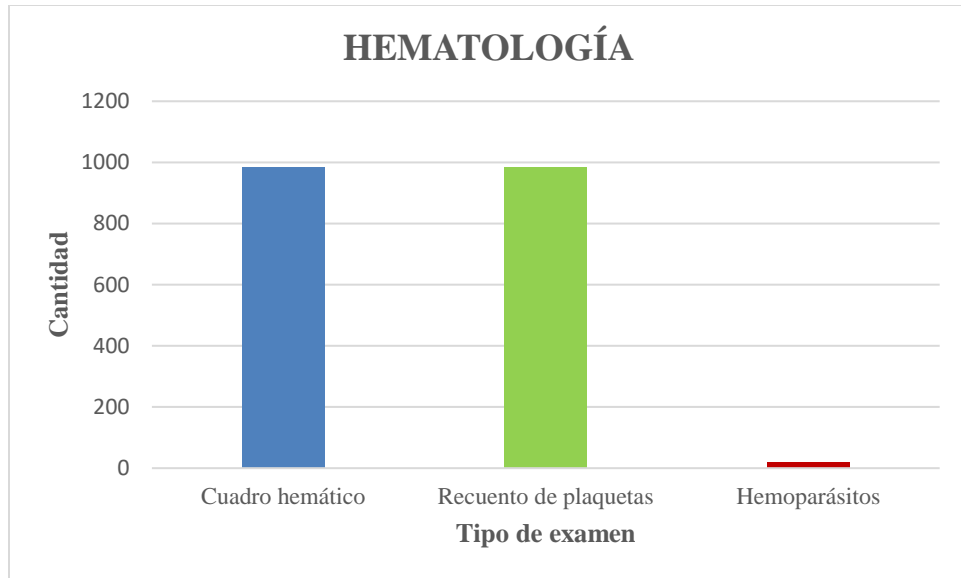
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 5** Clasificación del tipo de vacunas aplicadas



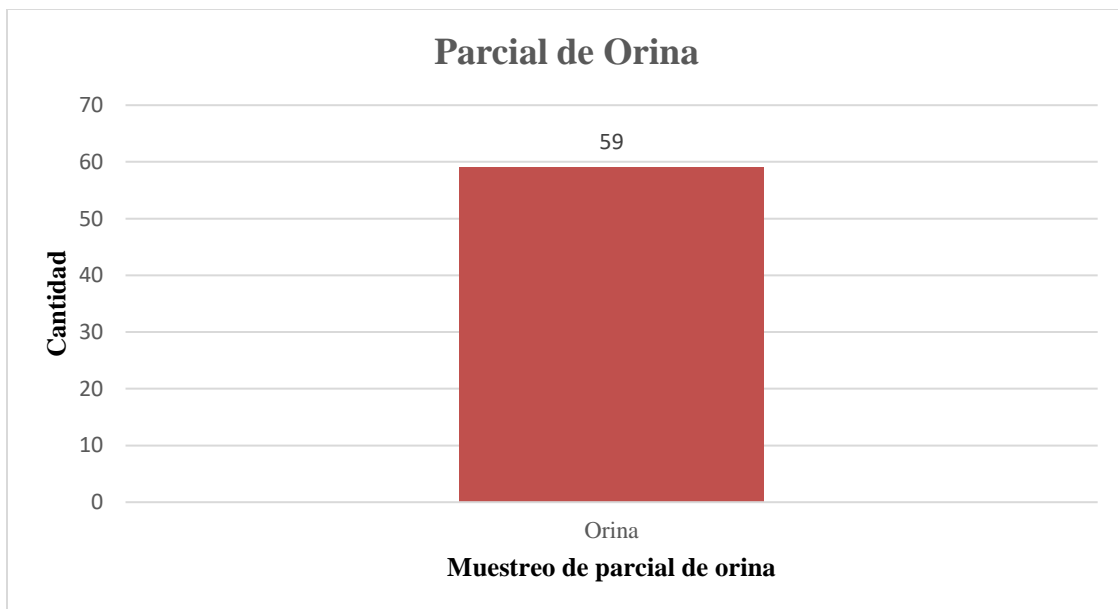
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 6** Tipos de examen tomados en consulta externa



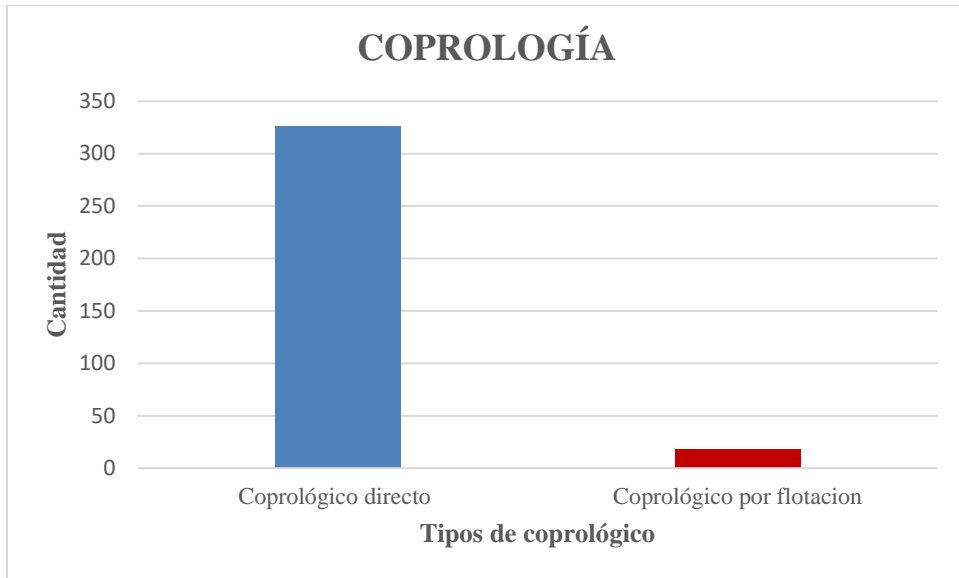
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 7** Tomas de Parcial de orina en consulta externa



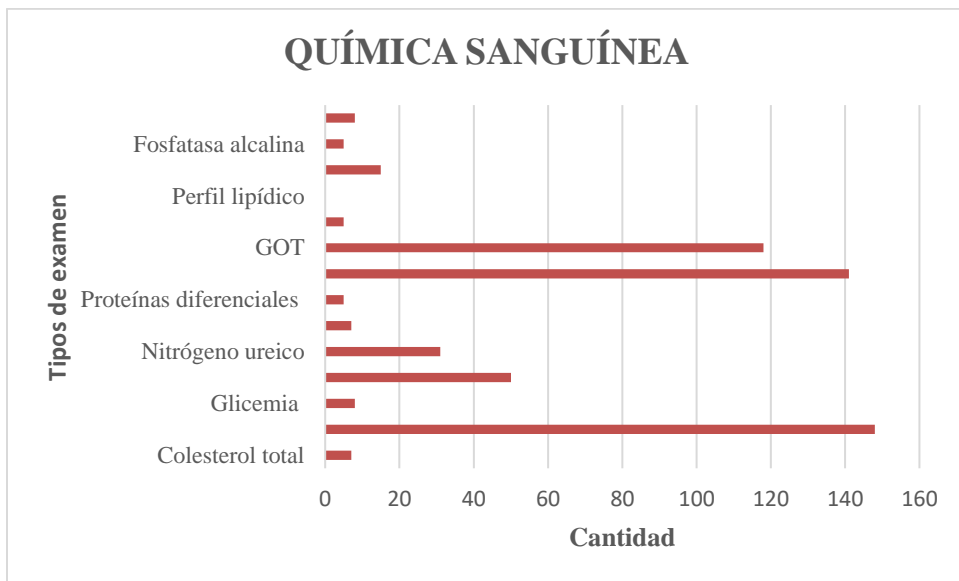
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 8** Toma de muestras coprológicas en consulta externa



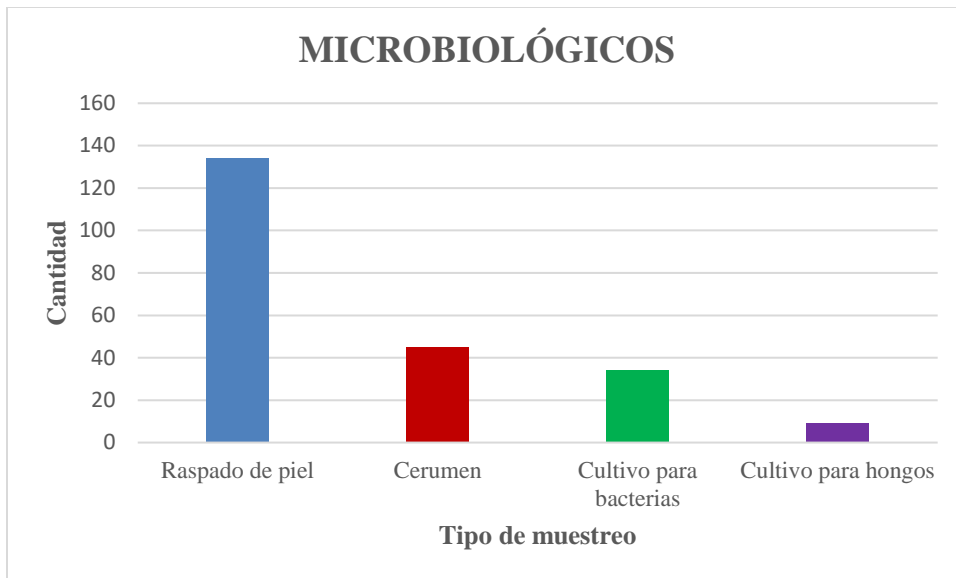
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 9** Muestras tomadas para química sanguínea en Consulta externa



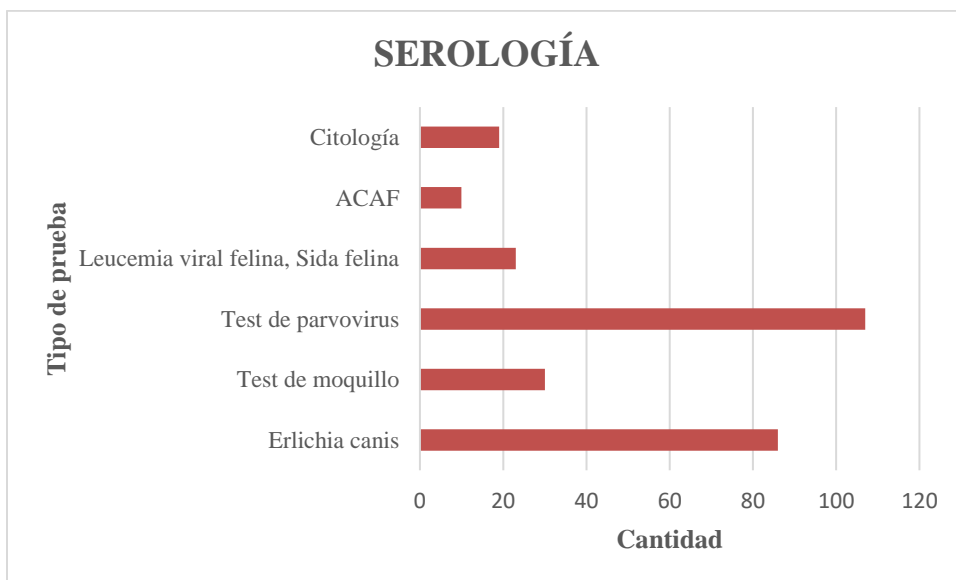
*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 10** Muestras para examen microbiológico tomadas en consulta externa



*Fuente: Echeverry, 2016*

**Gráfica 11** Serologías tomadas en consulta externa



*Fuente: Echeverry, 2016*

## 9.2. ANÁLISIS ESTADÍSTICO CLÍNICA VETERINARIA ANIMALES DE COMPAÑÍA ENTRE AGOSTO Y DICIEMBRE 2015



En la gráfica 1 de acuerdo al género de las especies caninas y felinas se puede evidenciar que las hembras son más propensas a llegar a consulta externa, debido a los periodos de gestación, partos distócicos, patologías uterinas, etc.

De acuerdo a la gráfica 2 los pacientes jóvenes de 1 a 23 meses de edad son más vulnerables a presentar patologías de tipo gastroentérico y problemas respiratorios, debido a que no tienen bien desarrollado su sistema inmunológico, sumado a la falta de protocolos de vacunación y vermifugación. A comparación de los pacientes mayores de 10 años, son menos comunes en consulta externa y generalmente llegan por afecciones cardiacas, alteraciones hemodinámicas, etc.

1471 pacientes nuevos ingresaron en el periodo comprendido entre Agosto y Diciembre del 2015, donde 225 pacientes volvieron a ingresar a consulta por la misma patología diagnosticada y 81 pacientes volvieron a consulta por otras patologías.

Uno de los principales motivos de consulta externa son los pacientes con patologías dermatológicas, hemoparasitarias y gastroentéricos, seguido de los pacientes con traumas físicos causados por accidentes de tránsito, y los pacientes con intervención quirúrgica como castraciones, extracción de tumores, ortopedia, y los que compromete el abordaje abdominal como las esterilizaciones, enterotomías, enteroanastomosis, cesáreas, piómetras, igualmente.

Los cuadros hemáticos son las pruebas más comunes tomadas en consulta externa para ser analizadas en laboratorio con el fin de determinar un diagnóstico rápido. Igualmente se tomaron muestras de orina, coprológicas, frotis dermatológicos, frotis sanguíneos, muestra de sangre para el análisis de química sanguínea.

## **10. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CONSULTA EXTERNA**

El Manual de Procedimientos en Consulta Externa de la Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa sede Bucaramanga comprende una serie de procedimientos para el área de consulta externa:

### **10.1. GUÍA PARA LA CLASIFICACIÓN DE PACIENTES PARA SU ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA.**

El triage se utiliza para la priorización de pacientes críticos que requieran un tratamiento inmediato y estimar el tiempo para su atención, también clasifica los menos urgentes dando una guía para la atención en consulta. Debemos recordar que los pacientes graves tienen pocas reservas fisiológicas y por esto es de suma importancia realizar un triage en sala de espera.

### **10.2. GUÍA PARA LA RECEPCIÓN DE REMISIONES.**

Todas las remisiones que lleguen a la clínica deben estar firmadas por un médico veterinario especificando que procedimiento o valoración requiere el paciente. Las remisiones utilizadas en cada una de las áreas de la clínica veterinaria son: para la toma o procesamiento de muestras de laboratorio, la toma de placas radiográficas, ecografías, ecocardiograma, electrocardiogramas, endoscopias, hospitalizaciones y Cirugía.

### **10.3. GUÍA PARA REALIZACIÓN DE EUTANASIA.**

Para realizar este procedimiento se debe hacer una revisión de la anamnesis del paciente para saber el motivo por el cual tomó la decisión o si fue sugerida por el mismo médico. El propietario debe diligenciar el consentimiento informado para la realización de la Eutanasia.

### **10.4. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES DERMATOLÓGICOS.**

En el momento de la consulta se realizará el examen semiológico y el diligenciamiento de la historia clínica, como prueba diagnóstica se utilizara un raspado cutáneo para determinar un

diagnóstico y así instaurar un tratamiento. Los pacientes con patología dermatológica serán programados para consulta.

#### **10.5. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES ORTOPÉDICOS.**

Se programará consulta con el ortopedista, pacientes con las siguientes condiciones: Antecedentes de traumas, claudicaciones, dolor en articulaciones, malformaciones. Si el paciente necesita atención inmediata se estabiliza y se remite a otra clínica que disponga del servicio de ortopedia de urgencia.

#### **10.6 GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES QUIRÚRGICOS**

El paciente para intervención quirúrgica debe estar programado con anterioridad y debe estar en ayuno de doce horas. Los propietarios deben cumplir con los requisitos necesarios para el paciente, de igual manera diligenciar el formato de consentimiento para anestesia. El estudiante que reciba el paciente debe cumplir el protocolo establecido para pre-cirugía.

#### **10.7. GUÍA DE PRÁCTICA CLÍNICA PARA LA ATENCIÓN DE PACIENTES GASTRONTÉRICOS.**

En la Práctica Clínica del Médico Veterinario dedicado a especies de compañía, la gastroenteritis ocupa un lugar de importancia, debido a la sintomatología asociada a las diversas patologías e implica un reto en el diagnóstico, el cual debe de ser oportuno para poder implementar las medidas terapéuticas pertinentes en cada caso. Para realizar un adecuado diagnóstico clínico debemos de empezar con la historia clínica, esto se logra interrogando a el propietario del paciente, aquí debemos de considerar que algunos propietarios son buenos observadores y pueden aportar una información importante sin embargo otros no lo son y pueden confundir la historia clínica. Las alteraciones encontradas durante la recopilación de datos, forman parte del estado básico del paciente y se deben de anotar como problemas, numerándolas de manera cronológica con la fecha de aparición y relacionándolas con otras observaciones.

## **11. CONCLUSIONES**

Durante la practica en la Clínica Veterinaria Animales de Compañía se puedo observar que los problemas dermatológicos, gastroentéricos, y traumatológicos son las patologías que se

presentaron con mayor frecuencia en los meses de agosto a diciembre, siendo muy similar a la casuística presentadas en otras Clínicas Veterinarias.

Se pudo evidenciar en la casuística que los pacientes hemoparasitarios fueron los más frecuentes, posiblemente por la ubicación tropical de la clínica, que ofrece condiciones ambientales favorables para la multiplicación de artrópodos como la garrapata, principales vectores de estos agentes infecciosos.

Con respecto al sexo, se evidenció que las consultas más comunes corresponden a hembras y en menor frecuencia los machos. Esto debido posiblemente a que las hembras son utilizadas para reproducción y son comunes los casos de partos distócicos, las patologías uterinas como piómetras, mucometras, etc.

Otra de las consultas más comunes fue para los animales jóvenes debido a que empiezan sus etapas de control sanitario, entre los cuales se incluyen planes de vacunación y desparasitación.

Finalmente, los Manuales de Procedimientos son una importante herramienta en la práctica clínica diaria, ya que son la fuente principal de la atención en consulta externa, y sirven de orientación para el desarrollo de las actividades, de una manera sistematizada, facilitando la atención y logrando agilizar la consulta de pacientes que ingresen a la Clínica Veterinaria Animales de Compañía.

## **12. RECOMENDACIONES**

Es importante contar con inducciones para los estudiantes de rotación ya estos ingresan a realizar sus prácticas en la Clínica Veterinaria Animales de Compañía con poca experiencia en la práctica clínica de mascotas, y además de esto dar un acompañamiento en su proceso, esto puede ser realizado por practicantes de semestres superiores y con esto realizar un reforzamiento de todas las áreas de aprendizaje que se ven en la atención de pacientes que llegan por diferentes motivos.

Como se ha podido evidenciar en la casuística de la Clínica Veterinaria Animales de Compañía sede Bucaramanga, esta maneja un gran flujo de pacientes mes a mes y es importante contar tanto con una buena infraestructura la cual tenga una amplia capacidad de recibir pacientes para ser ingresados a cada área de la clínica: consulta externa, hospitalización, cirugía, toma de exámenes; y que está a su vez maneje una buena fluidez del personal médico para el desarrollo de sus actividades. Como también contar con una mano de obra mayor de acuerdo con las necesidades de Clínica: Médicos Veterinarios, Administrativos, Personal de aseo. Todo esto con el fin de mejorar la calidad del ambiente laboral y ofrecer un mejor servicio a la comunidad.

### **13. BIBLIOGRAFÍA**

Colegio de Veterinarios de Madrid. (2010). Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía. Retrieved from [http://www.colvema.org/calidadveterinaria/doc/Norma\\_calidad\\_2010.pdf](http://www.colvema.org/calidadveterinaria/doc/Norma_calidad_2010.pdf)

Colegio de Veterinarios de Madrid. (2010). Avance Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía. Retrieved from <http://calidadveterinaria.com/doc/protocolo07.pdf>

Consejo Profesional de Medicina Veterinaria y Zootecnia de Colombia - COMVEZCOL. (2000). Código de ética para el ejercicio profesional de la medicina veterinaria , la medicina veterinaria y zootecnia y zootecnia en Colombia. *Vet.zootec*, 2(1), 10–24. Retrieved from [http://vetzootec.ucaldas.edu.co/downloads/MVZ2\(1\)\\_4.pdf](http://vetzootec.ucaldas.edu.co/downloads/MVZ2(1)_4.pdf)

Organización Panamericana de la Salud. (n.d.). *Procedimientos Operativos Estandarizados. Portafolio educativo en temas clave en control de la inocuidad de los alimentos*. Retrieved from <http://publicaciones.ops.org.ar/publicaciones/publicacionesvirtuales/libroVirtualPEIA/pdf/cap6.pdf>

Valdes, O., Herrera, M., & Sonia, L. (2013). *Manual De Procedimientos Servicio De Consulta Externa. Hospital General De México “Dr. Eduardo Liceaga”, O.D. México*. Retrieved from [http://www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/area\\_medica/consul\\_exter/ManProcConsultaExterna.pdf](http://www.hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/area_medica/consul_exter/ManProcConsultaExterna.pdf)

## 14. ANEXOS

### 15.1. ANEXO 1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma está estipulado para ser aplicado con los estudiantes de rotación y su tiempo de estadía, los cuales estarán conformados por 4 grupos de rotación, cuyo tiempo corresponderá a 5 semanas (para cada grupo), para un total de 20 semanas que corresponden a la práctica profesional. Se dictarán charlas de inducción en la hora "0" (7:30 am- 8:30) contando también con trabajo propio como practicante profesional en el área de Consulta Externa de la Clínica Veterinaria Animales de Compañía de la Universidad Cooperativa de Colombia, (8:30am-12:00pm/2:00pm-6:00pm).

Semanas	1 a 5	6 a 10	11 a 15	16 a 20
Actividad	Acompañamiento o grupos de rotación (Optativa 3 opción 2). Revisión literatura Evaluación procedimientos y protocolos actuales	Acompañamiento o grupos de rotación (Optativa 3 opción 2). Revisión literatura Evaluación procedimientos y protocolos actuales	Acompañamiento grupos de rotación (Optativa 3 opción 2). Revisión literatura Evaluación procedimientos y protocolos actuales	Actualización manual de procedimientos clínicos pequeños animales – preparación informe final

**Tabla 3 Cronograma de actividades**

*Fuente: Echeverry, 2016*

A continuación, se describen las actividades que serán desarrolladas en cada una de las semanas con cada grupo de rotación.

SEMANA1	ACTIVIDAD
---------	-----------



Lunes	Organización del personal médico - diligenciamiento de formatos GA-PA-F-02.
Martes	Charla 1-Introducción al software veterinario Vetesoft.
Miércoles	Charla 2-Inducción al Examen Semiológico- diligenciado de historias clínicas.
Jueves	Charla 3-Inducción a la toma, interpretación y envío de muestras al laboratorio clínico.
Viernes	Charla 4-Dr. Vilma Castellanos. "Principios Básicos de Laboratorio".
Sábado	<b>Actualización datos del Vetesoft.</b>
<b>SEMANA 2</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Lunes	Charla 5-Guía para envío de pacientes- exámenes de Imagenología.
Martes	Charla 6-Dr. Javier Albarracín. "Imagenología Básica".
Miércoles	Charla 7-Formulación de recetas médicas.
Jueves	Charla 8-Profilaxis.
Viernes	Charla 9-Dr. Vilma Castellanos. "Bioseguridad en el Laboratorio."
Sábado	<b>Actualización datos del Vetesoft.</b>
<b>SEMANA 3</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Lunes	Charla 10-Fluidoterapia.
Martes	Charla 11-Dr. Jorge Reyes. "Introducción a la Dermatología"
Miércoles	Charla 12- Socialización dosis de fármacos.
Jueves	Charla 13- Identificación de problemas y clasificación del paciente.
Viernes	Charla 14-Dr. Vilma Castellanos. "Manejo de residuos en el laboratorio".
Sábado	<b>Actualización datos del Vetesoft.</b>
<b>SEMANA 4</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Lunes	Charla 15-Manejo del paciente Intoxicado.
Martes	Charla 16-Dr. Vilma Castellanos. "Buenas Prácticas en Laboratorio."
Miércoles	Charla 17-Manejo del paciente Pre-Quirúrgico.
Jueves	Charla 18-Manejo de Anestesia para procedimientos menores en Consulta Externa.
Viernes	Charla 19-Dr. Fabiola Rubio. "Manejo del Paciente Crítico."
Sábado	<b>Actualización datos del Vetesoft.</b>

<b>SEMANA 5</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Lunes	Charla 20-Dr. Vilma Castellanos. "Norma Técnica NTC-ISO 17025.2005"
Martes	Charla 21-Dr.Jorge Reyes. "Introducción a la Ortopedia"
Miércoles	Socialización Casos Clínicos.
Jueves	Socialización Casos Clínicos.
Viernes	Socialización Casos Clínicos.
Sábado	<b>Actualización datos del Vetesoft.</b>

**Tabla 4 Cronograma de actividades**

*Fuente: Echeverry, 2016*

## **15.2. ANEXO 2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN CONSULTA EXTERNA**