



Versión vigente No. 00 Fecha: 12/10/2011

Administrador de Proceso:	Coordinador del Hospital Veterinario para Pequeñas Especies
Responsable de Proceso:	NA

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Requisición de la Consulta (vía telefónica y personal)		<ul style="list-style-type: none">Paciente atendido	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">NA	<ul style="list-style-type: none">Propietario y paciente	<ul style="list-style-type: none">Internos: imagenología (Radiología, Ultrasonido), laboratorio, Farmacia, electrocardiografía, quirófano, hospitalización, consultorios y urgencias.Externos: Proveedores de Medicamentos y Material Clínico, Laboratorios.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009; (4.4))		Sociedad en general, Gobierno, personal académico y administrativo de la UAEM.	
Recursos utilizados (6)			
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) <small>*Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos</small>		Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">Coordinador del HVPERecepcionistaMédicos ResidentesAlumnos de EstanciasAlumnos de Prácticas ProfesionalesAlumnos de Servicio SocialMédico EspecialistaAcadémicoEncargado de FarmaciasAuxiliar Administrativo	<ul style="list-style-type: none">Instalaciones del Hospital Veterinario de Pequeñas EspeciesEquipo médico especializadoTecnologías de Información		<ul style="list-style-type: none">Entorno tranquilo, libre de ruido, con buena iluminación y agradable

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores		
Mantener durante el 2011 un nivel de satisfacción del usuario no menor al 80%.		
Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
Coordinador del Hospital Veterinario de Pequeñas Especies	Porcentaje de satisfacción del usuario.	Semestral
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
"...generar, aplicar, difundir y extender el conocimiento científico, humanístico y tecnológico para la formación de profesionales..." "...con base en los valores y principios institucionales, apoyados en un sistema de gestión	Ser una institución transparente que trabaje mejor y con mayor eficiencia.	5.4 Extensión y vinculación para responder a la sociedad. 5.4.2. Proyecto: Extensión universitaria y vinculación al servicio de la sociedad



Versión vigente No. 00 Fecha: 12/10/2011

que promueve la eficacia y la eficiencia de sus procesos académicos y administrativos"		
--	--	--

Requisitos
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):
<ul style="list-style-type: none">Solicitud vía telefónica: Motivo de consulta y disponibilidad de agenda.Solicitud Personal: En caso de ser una urgencia y no haber disponibilidad será atendido, de lo contrario se ajusta a las citas programadas en Agenda.

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ol style="list-style-type: none">Diagnóstico Oportuno.Tratamiento oportuno.	<ol style="list-style-type: none">Visto Bueno del M.V.Z. Esp. Académico.Administrar el medicamento en el horario establecido.
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ol style="list-style-type: none">Que el Medico esté pendiente de la salud del paciente.Disponibilidad de fármacos y material clínico.Espacio disponible para hospitalización (en su caso).	<ol style="list-style-type: none">Atención medica.Solicitud de fármacos y material clínico.Asignación de jaula en área de hospitalización.
Legales y reglamentarios	Ver apartado 4 del procedimiento.	Cumplimiento de lo requisitos legales.
UAEM	Liquidación de comprobante de pago.	Comprobante de pago sellado.

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
<ol style="list-style-type: none">Compras.Residencia Clínica.Disposición final de residuos peligrosos.	<ol style="list-style-type: none">Le entrego Requisición de insumos.Me entrega Insumos.Da Atención al paciente.Brindo Capacitación y Práctica.Entrego material y residuos peligrosos.Se encarga de su disposición final.

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	Paciente (perro o gato)	Identificación	Datos del Paciente atendido (perro o gato) y propietario
Manipulación y Embalaje:	En jaulas individuales.	Verificación	Carpetas
Almacenamientos y Protección:	Resguardado en el área de hospitalización.	Protección	Oficina de expedientes, bajo llave con acceso restringido.



Versión vigente No. 00 Fecha: 12/10/2011

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Atención del paciente.	Coordinador del Hospital Veterinario de Pequeñas Especies.	Número de solicitudes de atención / recibos de atención pagados * 100	Semestral

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Satisfacción del usuario	Coordinador del Hospital Veterinario de Pequeñas Especies.	Aplicación de cuestionarios de satisfacción del usuario	Semestral

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Solicitud del servicio	Si el paciente ya tiene expediente se busca y se le da seguimiento, de lo contrario se abre uno nuevo.
II	Atención especializada	El seguimiento se hará por medio del llenado del expediente clínico a lo largo de la estancia.
III	Paciente atendido	El seguimiento se hace por medio de la encuesta de satisfacción del usuario y el pago del servicio.

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Validación	Inspección
Paciente atendido.	Evidencia óptica del paciente atendido.	El seguimiento se hace por medio de la encuesta de satisfacción del usuario y el pago del servicio.	N/A	Validación por medio de la firma del propietario en el cuestionario y el sello de pago del servicio.	Evaluación de la conformidad por medio de la observación del pago de servicio (comprobante de pago) y el llenado completo del cuestionario de satisfacción del usuario.

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Tratamiento y diagnóstico incorrectos.	Se informa al propietario la razón por la cual el paciente no fue tratado y diagnosticado correctamente. Al mismo tiempo se ofrecen opciones para la corrección.



Versión vigente No. 00 Fecha: 12/10/2011

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	12/10/2011	Representante de la Dirección de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia	Comité del SGC	Nueva Versión