

El sistema de gestión de la calidad en clínicas veterinarias

Gerardo P. de la Peña

Asefis. España

Servicio de excelencia

Un sistema de gestión de la calidad va a certificar que un centro veterinario cumple con sus propios requisitos y objetivos relacionados con la satisfacción del cliente o con el medio ambiente y, por otra parte, que todos sus procedimientos tienen una certificación adecuada al mercado y que sus desviaciones son corregidas de manera preventiva, no correctiva.

Los servicios sanitarios tanto en la rama humana como animal, constituyen uno de los sectores respecto a los cuales los usuarios están más sensibilizados. Hasta hace poco hablar de calidad, en el mundo veterinario, era sinónimo de buen trato dispensado a las mascotas que visitaban nuestras clínicas por parte del personal en un centro veterinario, de su profesionalidad o su formación especializada. La calidad se obtenía como resultado del trabajo de los veterinarios pero a título individual, no como planes establecidos en el centro o por sistemas sanitarios en su conjunto. Actualmente, los sistemas de calidad se están implantando en los centros sanitarios de todo el mundo. Casi todas las formas del trabajo en una clínica están establecidas pero no por escrito, están en la mente de los veterinarios o colaboradores que trabajan en la misma. Los gerentes o propietarios necesitan que las personas funcionen sin estar ellos presentes en todo momento, por lo que es conveniente establecer métodos de trabajo normalizados, con funciones y responsabilidades específicas para cada puesto en la clínica, para que funcione ésta de manera ordenada y sistemática.

Normativa ISO

Una clínica veterinaria certificada en el sistema de calidad bajo normas ISO, siendo la más popular la ISO 9001:2000, va a fomentar la seguridad y confianza del cliente y del centro al que se dirige. Esta norma ISO 9001 sirve para crear una mejora continua en la atención al cliente y en todos los servicios que presta al mismo. Va a motivar y concienciar a todo el personal, desde el gerente hasta el servicio de peluquería, creando un clima de empeño y esfuerzo conjunto.

Por otra parte potencia al equipo hacia unos objetivos claros y cuantificables que servirán para que todos trabajen con unas metas bien definidas. Es de clara importancia en centros de alta especialización con un personal muy cualificado, por ejemplo en hospitales, donde todos los departamentos tienen que funcionar de una manera coordinada y adecuada y en general en cualquier centro veterinario que tenga unas miras de mejora continua de sus servicios al mercado y hacia sus colegas más

Artículo cedido por ARGOS. El sistema de gestión de la calidad en Clínicas veterinarias. [Revista Electrónica de Veterinaria REDVET](#)®, ISSN 1695-7504, Vol. VI, nº 06, Junio /2005. [Veterinaria.org](#)® - [Comunidad Virtual Veterinaria.org](#)® - Veterinaria Organización S.L.® España. Mensual. Disponible en <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet> y más específicamente en <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet/n060605.html>

cercanos. Todos ellos necesitan dar una confianza prestando servicios de calidad certificada. La mejora continua en la atención profesional emocional hacia las mascotas y clientes, la formación y motivación de los colaboradores y la comunicación hacia trabajadores y clientes son las aspiraciones de toda clínica veterinaria que quiera ser competitiva. Esta mejora continua es a través de los procesos veterinarios asistenciales, de gestión, o los de comunicación interna y externa. Siempre dentro de la filosofía de un todo, de un equipo altamente cualificado. Para todo esto está la norma ISO 9001.

Se creará una diferenciación con respecto a la competencia que el mercado va a percibir, pudiendo elegir la mejor clínica respecto a unos baremos de calidad que los clientes entiendan muy bien. Esto dará lugar a un posicionamiento en un mercado de alta calidad en el que sólo los mejor preparados podrán estar.

Beneficios a obtener

Todo esto conllevará una serie de ventajas y beneficios, no sólo para los clientes y el mercado sino también para los propios profesionales, entre los que se encuentran los siguientes:

- Mejora de la imagen en general entre sus clientes y colegas, creando una gran motivación del personal de la clínica, los cuales estarán dentro de un aprendizaje continuo que redundará en un mejor servicio al público y en un mayor desarrollo profesional.
- A través del personal de la clínica se seguirá un protocolo determinado. Esto traerá consigo una mejoría continuada en la atención profesional, técnica y científica, en los aspectos humanos, en formación y en la comunicación a los clientes.
- Empatía y comunicación desde la recepcionista hasta el veterinario, con la mirada puesta en dar la más alta calidad asistencial a los animales de compañía de nuestros clientes. .Controlar los circuitos de servicio de calidad de la clínica, evaluados por un certificador oficial (APPLUS, AENOR, etc.).
- Honorarios apropiados a un servicio de calidad con un gran valor añadido.
- “Vender” las instalaciones como un valor hacia los clientes y sus animales de compañía.
- Tratar de forma ordenada y sistemática las quejas y reclamaciones que realicen sobre los servicios, así como conocer la opinión de los clientes.
- Disponer de folletos apropiados donde queden reflejados todos los servicios del centro.

Consultores veterinarios especializados en gestión de la calidad trabajarán por un periodo determinado en el centro que se va a certificar, para que tenga todos los documentos en regla para su implantación y al recibir la visita del auditor oficial ésta se lleve a cabo con éxito y obtener la certificación oficial de la norma.

Documentos necesarios para la implantación de la Normativa ISO

- Manual de calidad: documento que recoge una presentación de la clínica, el alcance del sistema, (ejemplo: consulta veterinaria), y una disciplina de los procedimientos establecidos y su interrelación.
- Manual de procedimientos: es el documento que recoge el objeto y campo de aplicaciones de una actividad, qué debe hacerse, cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse y cómo debe controlarse y registrarse.
- Instrucciones de trabajo: documentos que recogen ciertas operativas con un mayor detalle, como es el caso de protocolos veterinarios, consultas, cirugías, etc.

Artículo cedido por Argos el 21.03.05 en virtud del Convenio de Colaboración entre Asis Veterinaria y Veterinaria.org. Nº de referencia 060503_REDVET. Publicado en [REDVET®](#) el 01/06/05.

Se autoriza la difusión y reenvío de esta publicación electrónica en su totalidad o parcialmente, siempre que se cite la fuente, enlace con Veterinaria.org - www.veterinaria.org y [REDVET®](#) www.veterinaria.org/revistas/redvet y se cumplan los requisitos indicados en [Copyright](#)

(Copyright) 1996-2005. [Revista Electrónica de Veterinaria REDVET®](#), ISSN 1695-7504 - [Veterinaria.org®](#) - [Comunidad Virtual Veterinaria.org®](#)