

DECRETO N° 4238 / . . .

TEMUCO, 25 NOV 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- El Decreto Alcaldicio N° 3984 de fecha 22 de octubre de 2019, que aprueba el Manual de Procesos "Atenciones Médicas Primarias de la Clínica Veterinaria Municipal".
- 4.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de actualizar, contextualizar y formalizar el Proceso de "Atenciones en Clínica Veterinaria de Atención Básica", de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:



NOMBRE DEL MANUAL	"Atenciones en Clínica Veterinaria de Atención Básica Municipal"
OBJETIVO DEL MANUAL	Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la atención primaria de mascotas de la clínica veterinaria de atención básica municipal.

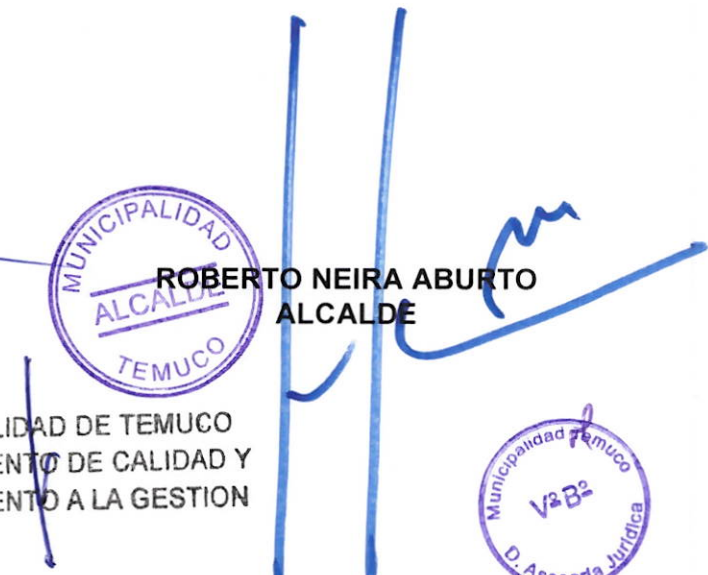

<p>AMBITO DE ACCION</p>	<p>El presente manual está diseñado para ser aplicado en la Clínica Veterinaria Municipal, específicamente en el proceso de atención primaria de mascotas.</p> <p>Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.</p>
-------------------------	--

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 16 hojas.


3.- El presente decreto reemplaza en su totalidad al decreto N°3984, de fecha 22 de octubre de 2019.


ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL



ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO A LA GESTION


 GFB/SCF/VBB/vbb
 C.C. Oficina de Partes





.....
 Depto. Acreditación, Capacitación y PMG

MANUAL DE PROCESOS

“ATENCIONES EN CLÍNICA VETERINARIA DE ATENCIÓN BÁSICA MUNICIPAL”

Elaboró	Revisó	Aprobó
VICTOR BUSTOS BARRA SCARLETT CARTER FUENTES	ORIANA CASTRO DUBRENI	GUSTAVO FUENTES BARRA



	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO	6
III	OBJETIVO DEL MANUAL	7
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	7
V	ALCANCE DEL MANUAL	7
VI	CONTROL DEL MANUAL	7
VII	REFERENCIA NORMATIVA	8
VIII	DOCUMENTACIÓN	8
IX	PRODUCTOS	8
X	USUARIOS	9
XI	PROVEEDORES	9
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	9
XIII	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN DE MASCOTAS	10
XIV	DIAGRAMA	12
XV	ANEXOS Y FORMULARIOS	13

I. ANTECEDENTES

Sin duda alguna, en la actualidad el perro (*Canis lupus familiaris*) y el gato (*Felis silvestris catus*) son los animales de compañía de preferencia para el ser humano, llegando incluso a dar un paso relevante, hacia la convivencia dentro de los hogares de los propietarios.

A partir del vínculo existente entre animales y humanos nace el concepto de Tenencia Responsable de Mascotas, término que hace alusión a las responsabilidades y obligaciones del ser humano con los animales y que tienen directa relación con la vinculación del animal con su entorno. Dicho vínculo establece como obligatoriedad el proporcionar alimento; vivienda y contención; atención médica; como a su vez disminuir el riesgo existente de convertirse en un posible agresor. Esta definición apoya al término de bienestar animal, acuñado por la Organización Mundial de Sanidad Animal (OIE) (2017) que señala que el "bienestar animal designa el modo en que un animal afronta las condiciones de su entorno. Un animal está en buenas condiciones de bienestar si (según indican pruebas científicas) está sano, cómodo, bien alimentado, en seguridad, puede expresar formas innatas de comportamiento y si no padece sensaciones desagradables de dolor, miedo o desasosiego".

El Ministerio de Salud de Chile por medio de la ley número 21.020, sobre tenencia responsable de mascotas y animales de compañía (2017) aúna los conceptos previos en una única definición señalando que la tenencia responsable es el "conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota o animal de compañía, y que consiste, entre otras, en registrarlo ante la autoridad competente cuando corresponda, proporcionarle alimento, albergue y buen trato, brindarle los cuidados veterinarios indispensables para su bienestar y no someterlo a sufrimientos a lo largo de su vida. La tenencia responsable comprende también el respeto a las Normas de Salud y Seguridad Pública que sean aplicables, así como a las reglas sobre responsabilidad a que están sujetas las personas que incurran en infracción de ellas, y la obligación de adoptar todas las medidas necesarias para evitar que la mascota o animal de compañía cause daños a la persona o propiedad de otro."

La tenencia irresponsable de mascotas se vuelve un grave problema al ocasionar un aumento en la reproducción de una manera descontrolada, este incremento del número de animales lleva a un eventual abandono y aumentando los perros callejeros.

La existencia de perros callejeros en zonas y espacios públicos constituye un factor de riesgo en diferentes ámbitos de la vida tales como; la Salud Pública, a través de la transmisión directa y/o indirecta de enfermedades Zoonóticas; la Salud Animal, a través de la transmisión de enfermedades a otros animales tanto domésticos, productivos y/o silvestres; la Salud Ambiental, por medio del aumento de deposiciones y a la vez generar el esparcimiento de basura en la vía pública; la Seguridad Ciudadana, que podrían ser atacadas, arañadas y/o mordidas; además para la Seguridad Vial, pudiendo generar accidentes de tránsito al cruzar de forma intempestiva, en la vía pública.

I.1. DEFINICIONES

Conceptos claves que son parte del procedimiento.

Usuarios: es quien porta al paciente, puede ser su dueño, o un encargado. Es quien decide si los tratamientos sobre el paciente serán efectuados.

Clínica Veterinaria: lugar físico donde cuya función es cuidar la salud de los animales.

Atenciones veterinarias: es un servicio que contempla procedimientos básicos y de mediana complejidad. Las principales atenciones que ofrece la Clínica Veterinaria Municipal son control sanitario, implantación de microchips, diagnóstico clínico de enfermedades y tratamiento de estas, quimioterapias, urgencias, desinfección y curación de soluciones de continuidad, inmovilizaciones de extremidades lesionadas, etc.

Veterinario o médico veterinario: es el profesional que se ocupa de prevenir, diagnosticar y curar en forma clínica o quirúrgicamente, las patologías que afectan a los animales.

Paciente: por ser una clínica veterinaria, los pacientes son exclusivamente animales. Véase Mascota.

Ficha Clínica de Mascota: lugar donde se registran los datos del propietario y su mascota, anamnesis, hallazgos clínicos, procedimientos que fueron realizados, tratamiento, derivación, etc. Tiene además número identificación. Son documentos almacenado de forma digital.

Mascota: un término que procede del francés *mascotte* y que se utiliza para nombrar al animal de compañía. Estos animales, por lo tanto, acompañan a los seres humanos en su vida cotidiana, por lo que no son destinados al trabajo ni tampoco son sacrificados para que se conviertan en alimento.

Felino: se refiere a la especie *Felis silvestris catus*, llamado coloquialmente como gato. Es un mamífero carnívoro de la familia *Felidae*. Subespecie domesticada por la convivencia con el ser humano.

Sus sentidos del olfato y oído son superiores en muchos aspectos a los del ser humano. Estos, junto con avanzados receptores de la visión, gusto y tacto, lo hacen uno de los mamíferos con un sistema sensorial más sofisticado.

Junto con el perro, es el animal doméstico más popular, como mascota.

Canino: se refiere a la especie *Canis lupus familiaris*, llamado perro doméstico o can, es un mamífero carnívoro de la familia de los cánidos, que constituye una subespecie del lobo (*Canis lupus*).

Posee un oído y olfato muy desarrollados, siendo este último su principal órgano sensorial. Su longevidad media es de unos trece a quince años, aunque las razas pequeñas pueden alcanzar hasta veinte años o más, mientras que las razas gigantes solo viven nueve o diez años.

Tenencia Responsable: es el conjunto de obligaciones que contrae una persona cuando decide aceptar y mantener una mascota, es decir, proporcionarle alimento, hogar y buen trato; brindarle los cuidados veterinarios y no someterlos a sufrimientos; además de respetar las normas de salud y seguridad pública.

Zoonosis: es cualquier enfermedad y/o infección que es naturalmente "transmisible desde animales vertebrados al hombre", es clasificada como una zoonosis de acuerdo a la publicación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) "Zoonosis y enfermedades transmisibles comunes al hombre y los animales". Más de 200 zoonosis han sido descritas y son conocidas desde siglos atrás. Ellas involucran todo tipo de agentes: bacteria, parásitos, virus y agentes no convencionales.

II. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO

Reglamento Interno de Estructura, Funciones y Coordinación N°004 de fecha 27 de mayo del 2021, le corresponde las siguientes funciones:

- a. Promover la tenencia responsable de mascotas o animales de compañía.
- b. Administrar la clínica veterinaria, el centro transitorio de perros y el centro de esterilización municipal.
- c. Aplicar los procedimientos de ingreso, diagnóstico, y tratamiento de la clínica veterinaria.
- d. Atención de consultas clínicas tales como vacunaciones, desparasitación interna y externa, cirugías menores.
- e. Realizar consultas clínicas mayores, tales como esterilizaciones.
- f. Inspeccionar y fiscalizar denuncias relacionado con la tenencia responsable de mascotas.
- g. Informar sobre procedimientos de la ley N°21.020 y de la clínica veterinaria a los dueños de las macotas.
- h. Realizar el servicio de implantación y/o verificación de microchip.
- i. Realizar el servicio de transferencia de animales de compañía.
- j. Inscripción de animales de compañía en el Registro Nacional de mascotas y animales de compañía.
- k. Entrega de licencias de registro de animales de compañía.
- l. Impartir talleres de tenencia responsable de mascotas cuando sea necesario.
- m. Gestionar y desarrollar programas tendientes al control de zoonosis.
- n. Dar respuesta a las solicitudes de la comunidad oportunamente y llevar registro de ellas.

III. OBJETIVO DEL MANUAL

Obtener una información ordenada, sistemática e integral que contenga todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre funciones y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la atención primaria de mascotas de la Clínica Veterinaria de Atención Básica Municipal.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Definir claramente todos los procedimientos que se realizan en la atención primaria de mascotas, técnicamente identificados, dándole la importancia que cada uno merece dentro del proceso de este servicio que se presta en la Clínica Veterinaria de Atención Básica Municipal.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual está diseñado para ser aplicado en la Clínica Veterinaria Municipal, específicamente en el proceso de atención primaria de mascotas.

Este documento busca transformarse en una herramienta eficaz para lograr y mantener un plan de organización, además de lograr que quienes intervienen en el proceso tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles dentro de la unidad para la consecución de los objetivos planteados.

VI. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Atención Integral de Animales de Compañía, a través del programa Clínica Veterinaria, responsable de velar por el cumplimiento de lo que se establece en el presente manual, además de su revisión y actualización según corresponda.

La vigencia del presente manual será de 4 años a contar de la fecha de su aprobación mediante el Decreto Alcaldicio correspondiente.

Al término del período se evaluará la necesidad de modificar, actualizar o bien mantener los términos y procesos vigentes.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, artículo 4 letra c) la protección del medio ambiente.
- Ley 21.020 sobre Tenencia responsable de mascotas y Animales de Compañía vigente.

VIII. DOCUMENTACIÓN

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución son las siguientes:

- Fichas Clínica de mascotas
- Libro de Horas Clínica Veterinaria
- Comprobante de hora agendada
- Registro social de hogares

IX. PRODUCTOS

- Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades.
- Servicios preventivos de enfermedades.
- Suministro de medicamentos, vacunas y otros.
- Protección de la salud humana (zoonosis)

X. USUARIOS

Externos:

Las atenciones veterinarias están orientadas a los propietarios de mascotas (felinos y caninos) que integran la población más vulnerable de la comuna, específicamente a las personas que presentan hasta un 60% de vulnerabilidad por lo que se requiere presentar el Registro Social de Hogares (Cartola Hogar) para comprobar domicilio y situación de vulnerabilidad.

Interno:

Las atenciones veterinarias son prestadas por los médicos veterinarios del Departamento de Atención Integral de Animales de Compañía y funcionarios del departamento que, colaboran en la asignación de horas para la atención de las mascotas.

XI. PROVEEDORES

Definir y describir quienes son las unidades, cargos o empresas, que entregan servicios e información relevantes para la ejecución del proceso.

Externos: Clínicas Veterinarias, Farmacias Veterinarias y Droguerías y Comercializadoras.

Internos: Dirección de Medio Ambiente, Aseo y Ornato, Departamento de Atención Integral de Animales de Compañía, Clínica Veterinaria de Atención Básica-.

XII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La atención primaria de mascotas se inicia con la solicitud a través de un correo electrónico, el cual corresponde a mascotas@temuco.cl, y al cual debe adjuntar obligatoriamente su Cartola Hogar, la cual permite verificar la situación de vulnerabilidad (menor o igual al 60%) y residencia en Temuco.

Luego se procede con la mascota, el día programado a conveniencia del usuario, a la Clínica Veterinaria Municipal, ubicada en calle Imperial N°40, para su atención veterinaria.

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Personal del Departamento	1	Comprobar residencia en Temuco y porcentaje de Vulnerabilidad	Cartola Hogar
Personal del Departamento	2	Búsqueda de horas disponibles y agendar hora de atención veterinaria a conveniencia del usuario.	Libro de Horas Clínica Veterinaria
Personal del Departamento	3	Entrega de Comprobante de Hora agendada de mutuo acuerdo	Comprobante Hora Agendada
Profesional de Clínica Veterinaria	4	Atención veterinaria de mascota	Ficha Clínica de mascotas

XIII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN LA ATENCIÓN DE MASCOTAS

- Presentar un aspecto profesional.
- Saludar de manera amable y cordial.
- Relacionarse con la mascota desde el principio.
- Disculparse si existe retraso.
- Utilizar el nombre del propietario y de la mascota al menos una vez en el transcurso de la visita.
- Realiza una exploración física completa, explicando en todo momento al propietario lo que estás haciendo y tus hallazgos.
- Entregar siempre alguna información escrita.
- Establecer contacto visual con el usuario o cliente, especialmente cuando le transmitas algún mensaje importante.
- Combinar las explicaciones verbales con medios visuales, siempre que sea posible.
- Utilizar lenguaje cercano al cliente, pero sin caer en banalidades ni inexactitudes.

- Resumir al cliente la información principal y asegúrate de que lo ha comprendido todo al momento de concluir la consulta.

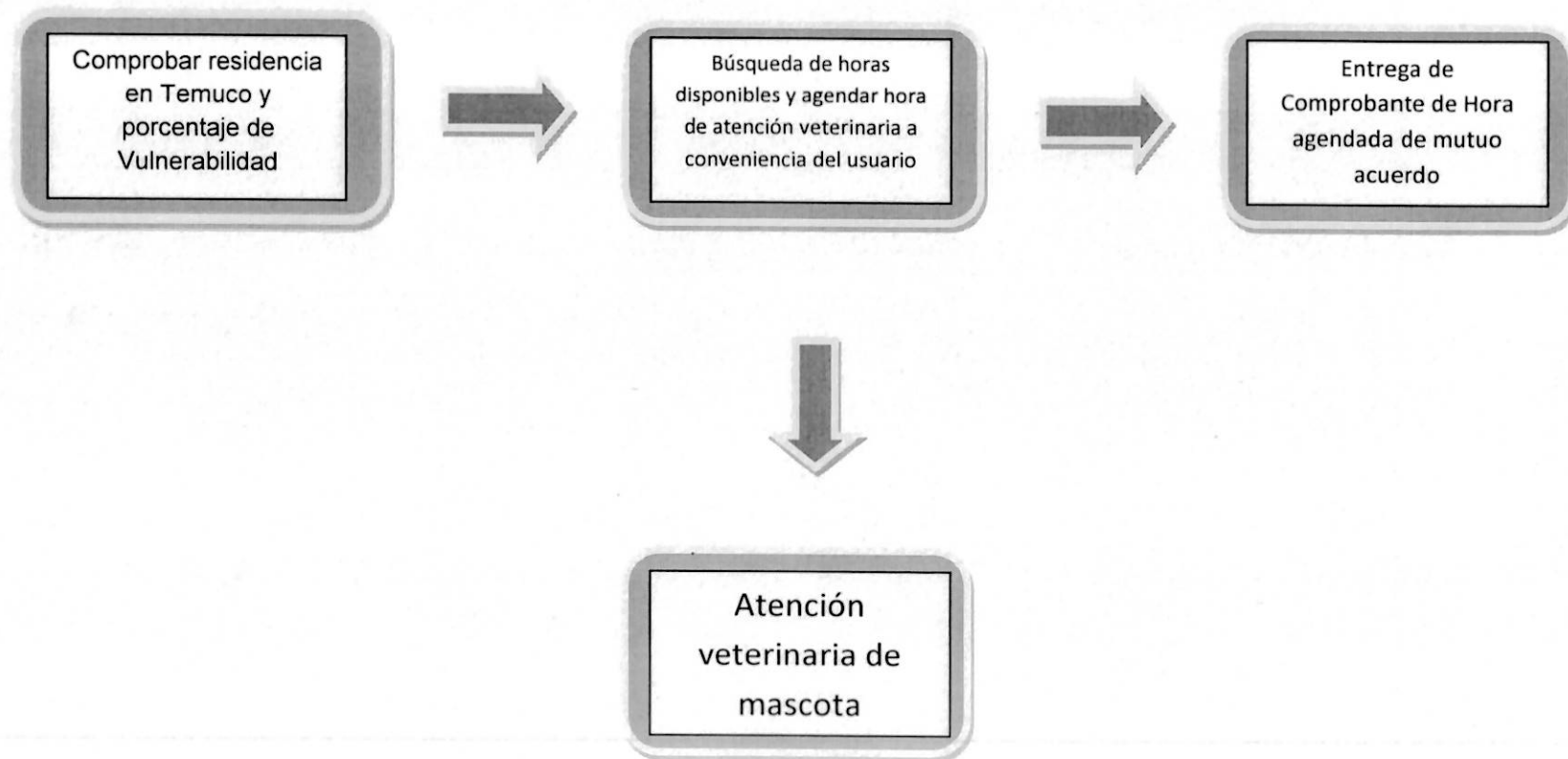
En resumen

Para poder decir que tenemos realmente nuestro protocolo veterinario de trabajo, hay que tener en cuenta estos cuatro puntos:

- Debemos asegurarnos de que todos los elementos no-médicos que componen la visita de un usuario o cliente a nuestro centro (teléfono, recepción, trato personal, limpieza) resultan en una experiencia agradable.
- La mejor manera de preparar una visita es comenzar a trabajar antes de que el cliente llegue a nuestro centro. Para ello resulta imprescindible organizar la agenda con un sistema de citas programadas, y repasar las historias médicas para detectar áreas de salud pendientes de actuación.
- Al igual que ocurre con los procedimientos médicos, resulta necesario protocolizar la atención que reciben los clientes en nuestras consultas. Debemos definir claramente qué les decimos y cómo se lo decimos.
- El teléfono no es un instrumento de entrada de llamadas molestas de nuestros clientes para interrumpir nuestro trabajo. Bien utilizado, el teléfono puede ser el principal canal de nuestros servicios y una fuente información para los usuarios.

XIV. DIAGRAMA.

Establecer el diagrama de flujo de la secuencia de las actividades que componen el proceso, con sus respectivos responsables.



XV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

ANEXO N° 1: Libro de Horas Clínica Veterinaria

ANEXO N° 2: Ficha Clínica de Atención Mascotas

ANEXO N° 3: Registro Social de Hogares

ANEXO N° 1

LIBRO DE HORAS CLINICA VETERINARIA

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				

DÍA:

HORARIO	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	OBSERVACIONES
8:40 - 09:20				
9:20 - 10:00				
10:00 - 10:40				
10:40 - 11:00				

ANEXO N° 2

FICHA CLÍNICA DE ATENCIÓN MASCOTAS



Ficha Clínica Veterinaria

FPS	51-60%	Fecha	17/09/2019
------------	--------	--------------	------------

Datos Propietario			
Nombre	Fabiana Elisabeth Orrego Ramirez	Rut	16.959.616-0
Dirección	Republica 751	Teléfono	221946

Datos Mascota			
Nombre	Pelu	Especie	canino
Color	negra	Sexo	hembra
Raza	Poodle	Edad	4 años
Peso	5,2	Est. Repro.	entera
Microchip	012345678910111	Fecha Ester.	

Motivo Consulta	atropello
------------------------	-----------

Anamnesis	La atropellaron ayer, abrieron el portón y se escapo fue a atacar un auto y le echaron auto encima, paso la rueda sobre ella, por la parte posterior, cree que convulsiono porque se puso muy activa, pero no perdió el conociendo, dice que se desespera, no ha comido ni ha tomado agua. sin enfermedades previas, sin manejo sanitario, es primera vez en el veterinario.
------------------	--

Constantes							
tº	38	FC	76	Fr	30	Pc	<1
CC	2	Pulso	normo	R. tusigeno	neg	Tllc	<1

Hallazgos Clínicos	aumento de volumen en miembros posteriores, presenta dolor, hematomas en zona inguinal, soluciones de continuidad...
---------------------------	--

Prediagnósticos	contusion, contractura muscular, subluxacion coxofemoral...por traumatismo.
------------------------	---

Tratamiento	Estabilización, tratamiento analgésico antiinflamatorio, Derivación a centro especializado.
--------------------	---

ANEXO N° 4

REGISTRO SOCIAL DE HOGARES



CARTOLA HOGAR
 REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

El Ministerio de Desarrollo Social, certifica que el/la sr/ra: YANNELLA ANDREA PAVEZ JARA, RUN N° 17884540-8, es parte del Registro Social de Hogares N° 30113877 y la información registrada se indica a continuación:

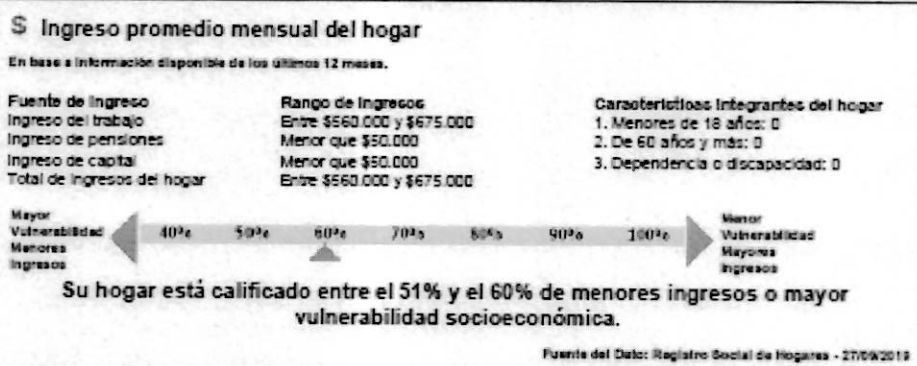
Información del domicilio del hogar

Calle: _____ Block: _____ Depto: _____ Casa: _____
 Número: _____
 Pdv/Villa: _____ Región: LA ARICA
 Comuna: _____
Información declarada por el Informante Ficha Social

Integrantes de hogar: 4 personas

RUN	Nombre	Parentesco con el jefe/a de hogar
8819XXX-X		1. Jefe/a de hogar
9833XXX-X		2. Cónyuge o pareja
17894XXX-X		3. Hijo/a de ambos
20034XXX-X		3. Hijo/a de ambos

Información declarada por el Informante Ficha Social



Datos complementarios que influyeron en la calificación del hogar

No hay datos complementarios que influyan en la calificación del hogar

Esta cartola ha sido construida con información actualizada y aprobada por el municipio hasta el día 22 de Agosto de 2019 a las 00:30 horas. Los cambios de información aprobados con posterioridad a esa fecha se verán reflejados en su cartola el primer día hábil de Octubre 2019

Se le recuerda que mantener actualizada esta información es de su responsabilidad. Por tanto, si la información incorporada en este documento es distinta a su situación actual, debe ingresar a la sección Mi Registro de la página web www.registrosocial.gob.cl o dirigirse a su Municipalidad para solicitar su actualización.
 Fecha de emisión: 27 de Septiembre de 2019