



# CALIDAD EN SERVICIOS VETERINARIOS

CONTROL TOTAL DE CALIDAD

CATEDRÁTICO: M.V.Z. SERGIO CHONG  
VELAZQUEZ  
RUBEN RIVAS MARÍN.

---

## CALIDAD EN SERVICIOS VETERINARIOS

México es uno de los países con más pet lovers (amantes de las mascotas) del planeta, toda vez que ocupa el segundo lugar del mundo con más animales de compañía, de acuerdo con la GFK Pet Ownership 2016; lo que significa que siete de cada diez hogares tiene una mascota, que en la mayoría de los casos se ha convertido en un miembro más de la familia.

De ahí, la importancia de atender el aspecto de salud de los animales de compañía. En ese sentido, en los últimos años se ha observado una creciente preocupación de los dueños de animales de compañía sobre los servicios de calidad de la atención veterinaria, reconoció la Dra. Rosalía Arriaga, médico veterinario zootecnista y Gerente Administrativo de la Clínica Veterinaria “Dr. Guerrero”.

Por ello, la unidad de negocio de Animal Health de Bayer de México, OCETIF (Organismo de Certificación de Establecimientos TIF) lanzaron en México la Certificación TUVET, primera Certificación para Hospitales y Clínicas Veterinarias de Pequeñas Especies, única en Latinoamérica, la cual tiene el objetivo de unificar los criterios de calidad y servicios veterinarios ofrecidos por hospitales y clínicas a fin de brindar confianza y certeza en la atención y cuidados de las mascotas y sus dueños.

Bruno Rodríguez, gerente de marketing de Animal Health de Bayer de México, dijo que se ha pasado de la vieja cultura de que la mascota es sólo tener un guardián de casa, pasando de sólo darle premios y no cuidar su buen comer; hoy se les cuida de mayor forma y se protege su salud. Para que hoy, los jóvenes les consientan a diario.

En una encuesta de esta empresa, los encuestados catalogan la salud animal, va desde brindarle a la mascota el amor necesario, el juego, las vacunas, cuidados estéticos, accesorios y que tenga un estilo de vida. Por ello, se busca que ese sector esté certificado y que el doctor de animales tenga una adecuada capacitación en atención de los animales y las personas. Teniendo más acercamiento con su portal web de anexión de este sistema. Dando mediciones para brindar mejoras en la calidad del hospital veterinario.

## **ARGUMENTOS PRINCIPALES**

- Los servicios veterinarios pertenecen a varias categorías de bienes económicos. Los servicios clínicos y el suministro de medicamentos veterinarios son los más cercanos a los bienes privados puros, pero algunos servicios conllevan diversos tipos de externalidades.
- El marco económico e institucional de la ganadería difiere considerablemente entre los países desarrollados y los subdesarrollados.
- En los países en desarrollo la ganadería es a menudo de subsistencia y los sistemas de producción trashumantes, y existen problemas de fallas de mercado y amenaza de epidemias de enfermedades contagiosas. Todo esto debe ser considerado al diseñar reformas descentralizadoras.
- Existe un espacio para la desconcentración y/o delegación de algunas funciones del gobierno central, pero el ritmo de las reformas debe tener en cuenta la necesidad de desarrollar los servicios veterinarios privados e introducir gradualmente medidas de recuperación de costos.
- En los países en desarrollo, los técnicos para-veterinarios pueden desempeñar un importante papel en el proceso de privatización.

### **Las características de los servicios veterinarios**

Los servicios veterinarios pueden clasificarse en cuatro categorías principales:

- Servicios clínicos: tratamiento de animales enfermos y control de enfermedades que limitan la producción.
- Servicios preventivos de enfermedades.
- Suministro de medicamentos, vacunas y otros productos (v.g. inseminación artificial).
- Protección de la salud humana (por ejemplo, inspección de productos animales para la venta).