



“Universidad del Sureste”

Turno matutino.

Control total de calidad.

“Calidad de los servicios
veterinarios.”

Presenta:

Yadira Barrios López

Séptimo Cuatrimestre ‘U’.

Medicina Veterinaria y Zootecnia.

Catedrático:

MVZ. Sergio Chong Velázquez

Viernes 30 de octubre de 2020

Tapachula, Chiapas, México.

Introducción.

La calidad se define como: “el conjunto de funciones y características de un producto o servicio que satisfacen las necesidades de un cierto usuario” y, calidad asistencial según la *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* es: “la medida en que los servicios sanitarios, tanto los enfocados a los individuos como a los colectivos, mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento profesional”.

Un sistema sanitario veterinario con fuerte participación del sector privado, requiere disponer de estándares / normas / indicadores de estructura, proceso y de resultado que permitan desarrollar, comparar y facilitar la planificación de la calidad y su buena gestión.

Los servicios veterinarios comprenden también diferentes categorías económicas de bienes, lo cual además está sujeto a distintas interpretaciones. Los servicios clínicos y la provisión de medicamentos veterinarios son los más cercanos a los bienes privados puros. No obstante, ciertas externalidades positivas de los tratamientos podrían justificar alguna forma de intervención pública, en especial cuando se trata de enfermedades infecciosas.

Calidad de los servicios veterinarios.

– Artículo 3.1.1.

La calidad de los Servicios Veterinarios depende de una serie de factores entre los cuales figuran principios fundamentales de carácter ético, organizativo, legislativo, reglamentario y técnico. Los Servicios Veterinarios deben observar esos principios fundamentales, cualquiera que sea la situación política, económica o social de su país.

El respeto de estos principios fundamentales por los Servicios Veterinarios de un País Miembro es importante para que los Servicios Veterinarios de otros Países Miembros confíen permanentemente en los certificados veterinarios internacionales expedidos por los primeros.

– Artículo 3.1.2.

Principios fundamentales de la calidad.

- I. **Juicio profesional.** El personal de los Servicios Veterinarios deberá tener la calificación, la aptitud científica y la experiencia adecuadas para emitir juicios profesionales válidos.
- II. **Independencia.** Se velará por que el personal de los Servicios Veterinarios no esté sometido a ninguna presión comercial, financiera, jerárquica, política o de otro tipo que pueda influir en su juicio o sus decisiones.
- III. **Imparcialidad.** Los Servicios Veterinarios deberán ser imparciales. En especial, todas las partes a las que atañen las actividades de aquéllos tienen derecho a esperar que les presten sus servicios en condiciones razonables y no discriminatorias.
- IV. **Integridad.** Los Servicios Veterinarios deberán garantizar siempre un alto nivel de integridad en el trabajo de cada miembro de su personal. Deberá detectarse y corregirse cualquier fraude, soborno o falsificación.
- V. **Objetividad.** Los Servicios Veterinarios deberán actuar en todo momento de manera objetiva, transparente y no discriminatoria.
- VI. **Legislación veterinaria.** La legislación veterinaria constituye un requisito, ya que respalda la correcta gobernanza y proporciona el marco jurídico de todas las actividades clave de los Servicios Veterinarios.
- VII. **Organización general.** Los Servicios Veterinarios deberán definir y documentar las responsabilidades y la estructura (en particular el orden jerárquico) de la organización encargada de la expedición de certificados veterinarios internacionales.

- VIII. **Política en materia de calidad.** Los Servicios Veterinarios deberán definir y documentar su política, sus objetivos y sus compromisos sobre calidad y asegurarse de que esa política se comprende, se aplica y se mantiene en todos los niveles de la organización.
- IX. **Procedimientos y normas.** Los Servicios Veterinarios deberán elaborar y documentar procedimientos y normas apropiados para todos los prestadores de actividades pertinentes e instalaciones asociadas a las mismas.
- X. **Información, reclamaciones y recursos.** Deberá llevarse un registro de todas las reclamaciones y recursos presentados, así como del curso dado a los mismos por los Servicios Veterinarios.
- XI. **Documentación.** Los Servicios Veterinarios deberán disponer de un sistema de documentación fiable y actualizado acorde con sus actividades.
- XII. **Autoevaluación.** Los Servicios Veterinarios deberán proceder periódicamente a una autoevaluación, especialmente mediante comparación documentada de sus objetivos y sus resultados, así como mediante demostración de la eficacia de los componentes de su organización y de la adecuación de sus recursos.
- XIII. **Comunicación.** Los Servicios Veterinarios deberán disponer de sistemas eficaces de comunicación interna y externa que se extiendan al personal administrativo y técnico y a las partes a las que atañen sus actividades.
- XIV. **Recursos humanos y financieros.** Las autoridades responsables deberán velar por que se faciliten los recursos adecuados para llevar efectivamente a cabo las actividades precitadas.

– *Artículo 3.1.3.*

Un País Miembro reconocerá a cualquier otro País Miembro el derecho de proceder o de pedirle que proceda a la evaluación de sus Servicios Veterinarios si el País Miembro que toma la iniciativa de la evaluación es un país efectiva o potencialmente importador o exportador de mercancías, y si dicha evaluación forma parte de un proceso de análisis del riesgo que servirá para determinar o revisar las medidas sanitarias que deben aplicarse a ese comercio.

Un País Miembro tiene derecho a esperar que la evaluación de sus Servicios Veterinarios pueda justificar cualquier medida adoptada a raíz de la evaluación.

– *Artículo 3.1.4.*

Un País Miembro que se proponga proceder a la evaluación de los Servicios Veterinarios de otro País Miembro deberá notificar por escrito su intención a este último, especificando el objetivo de la evaluación y la información solicitada.

Un País Miembro al que otro País Miembro solicite oficialmente información para proceder a una evaluación de sus Servicios Veterinarios deberá suministrarle rápidamente, previo acuerdo bilateral sobre el procedimiento y los criterios de evaluación, la información pertinente y exacta requerida.

– *Artículo 3.1.5.*

Evaluación facilitada por expertos de la OIE bajo los auspicios de la OIE.

- a. La OIE ha establecido procedimientos para la evaluación de los Servicios Veterinarios de los Países Miembros cuando éstos la soliciten.
- b. La Asamblea mundial de la OIE aprueba una lista de expertos habilitados para facilitar el proceso de evaluación.
- c. Según estos procedimientos, el Director General recomienda uno o varios de los expertos inscritos en la lista.
- d. El experto o los expertos facilita(n) la evaluación de los Servicios Veterinarios del País Miembro para la Evaluación de las Prestaciones de los Servicios Veterinarios (Herramienta PVS de la OIE).
- e. El experto o los expertos redacta(n) un informe en colaboración con los Servicios Veterinarios del País Miembro.
- f. El informe es sometido al Director General y publicado por la OIE, con el consentimiento del País Miembro.