

EL TRATO HACIA PACIENTES Y COLEGAS

ÉTICA Y BIOÉTICA VETERINARIA



MÉDICO
ALONDRA
ABADÍA
BRAVO

REALIZADO POR: ROBERTO OROZCO HERNÁNDEZ

OCTAVO CUATRIMESTRE
GRUPO A

MEDICINA VETERINARIA

El trato con los PACIENTES



Ética y moral veterinaria

Desenvolverse en un ámbito de honestidad, legitimidad y responsabilidad en beneficio de animales y de la sociedad.

Los médicos veterinarios deben establecer un fuerte vínculo con sus clientes, donde se demuestre que le preocupa el estado de salud del paciente, dedicando un trato personalizado y atento a su mascota, que además le ayudará a tener una cultura de prevención y así mantendrá el bienestar por más tiempo.

Objetivos de la consulta

En la clínica veterinaria.

- Generarles una experiencia agradable.
- Proporcionarles tranquilidad mental.
- Comunicarles correctamente el valor del servicio prestado.

El protocolo en atención veterinaria

12 pasos que sería recomendable incluir en el protocolo veterinario de atención al cliente en la consulta.

- Presenta un aspecto profesional.
- Saluda de manera profesional pero amable.
- Relaciónate con la mascota desde el principio.
- Discúlpate si vas con retraso.
- Utiliza 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.
- Entrega siempre alguna información escrita.

- Establece contacto visual con el cliente, especialmente cuando le transmitas algún mensaje importante.
- Combina las explicaciones verbales con medios visuales, siempre que sea posible.
- Utiliza lenguaje cercano al cliente pero sin caer en banalidades ni inexactitudes.
- Resume al cliente la información principal y asegúrate de que lo ha comprendido todo.
- Terminar la consulta: ¿hemos comunicado al cliente lo que queríamos comunicarle?

MEDICINA VETERINARIA

El trato con los PACIENTES



Delante del propietario

Uno de los factores que más valorará el cliente después del trato que se le dispense en la clínica, será el modo y el afecto con que tratemos a su mascota.

Debemos emplear tiempo y esfuerzo en tratar de conocer mejor a nuestros clientes y a sus mascotas, aprendernos sus nombres y recordar detalles sobre ellos.

Estadísticas

Respecto a los pacientes animales.

La gran mayoría de pacientes, entre el 67 y el 99%, son perros (según el 69% de los encuestados).

Para un 48% de los veterinarios el porcentaje de visitas en las que el paciente es un gato está comprendido entre un 1 y un 50%.

Trato y comunicación

La comunicación no verbal, de hecho, contribuirá a propiciar la empatía.

En el marco de esas primeras impresiones, llama a la mascota por su nombre. Y tócala con sensibilidad, lo que dará confianza a su amo.

En este sentido, es importante que no exista sensación de que estás vendiendo servicios

Consideraciones de la clínica

Las instalaciones de la clínica veterinaria deberían ser cómodas y modernas. En especial, la sala de espera, debería estar bien acondicionada. Ten preparados entretenimientos por si la cita se retrasa. Una pantalla de televisión, folletos o revistas especializadas amenizarán esta espera, por ejemplo.



MEDICINA VETERINARIA

El trato con los COLEGAS VETERINARIOS



Colaboración

Entre profesionistas veterinarios.

Los veterinarios deben trabajar en equipo para mejorar los resultados clínicos de los pacientes.

Se alienta a los veterinarios a colaborar con otros profesionales para buscar conocimientos y desarrollarse profesionalmente.

Enemigos o competencia

Tu único y real enemigo: eres tú.

Compíte contigo mismo, para superar tus limitaciones, lucha contra tus inseguridades, aprende de tus errores, adquiere nuevas competencias.

Sigue actualizándote y creciendo como persona para ofrecer los mejores servicios veterinarios posibles y recuerda que cada médico veterinario está ayudando a contribuir a un mundo mejor y más saludable para animales, personas y medioambientes.

Redes de trabajo

No supongas ni asumas nada de otro colega sin conocer su versión de los hechos.

Date cuenta de que puedes trabajar con sinergias o alianzas estratégicas que favorezcan a muchos colegas.

Forma grupos de trabajo, de apoyo en caso de crisis o enfermedad y grupos de colaboración por falta de insumos o catástrofes.

BIBLIOGRAFÍA

<https://es.linkedin.com/pulse/7-consejos-para-ser-mejores-colegas-entre-médicos-cecilia-a->
<https://www.mapaanimal.com/colegaje-una-relacion-compleja-pero-indispensable/>