

**UNIVERSIDAD DEL SURESTE  
CAMPUS TAPACHULA  
LICENCIATURA EN MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA**



**MATERIA:**

**ETICA Y BIOETICA VETERINARIA**

**CATEDRÁTICA:**

**M.V.Z. ALONDRA ABADIA BRAVO**

**TRABAJO:**

**CUADRO SINOPTICO DEL TRATO HACIA EL PACIENTE**

**ALUMNO:**

**DANIEL AMILCAR GARCIA TRINIDAD**

**8° CUATRIMESTRE GRUPO “A”**

**TAPACHULA CHIAPAS, A 15 DE FEBRERO DEL 2025**

# TRATO HACIA EL PACIENTE Y COLEGAS

- La principal dificultad al ejercer la veterinaria es, principalmente, la imposibilidad que tenemos sus practicantes de comunicarnos con los pacientes: los animales; por tanto, se requiere de una buena dosis de interpretación, observación y paciencia para descifrar su conducta y síntomas con precisión.
- El propietario, que es quien conoce mejor a su mascota, es el encargado entonces de interceder entre el animal y el médico veterinario; he aquí la importancia de la entrevista con él/ella, previa a la atención al paciente. La entrevista nos permite reunir datos esenciales para determinar la patología que está afectando al animal. A este vínculo que surge en la consulta veterinaria se le conoce como “relación médico-cliente-paciente”.
- La mayoría de las veces, los veterinarios dependemos de la ayuda indispensable de los clientes, en cuyas manos está el 50% de la recuperación de la mascota. La disciplina que conlleva el seguimiento de un tratamiento de varios días, la autoridad y control sobre el animal a la hora de un manejo por parte del veterinario, la asistencia (en un caso dado) en los exámenes clínicos y físicos; todas estas responsabilidades corresponden a los propietarios, y claro está que son cruciales para el beneficio del animal, principalmente.



# TRATO HACIA EL PACIENTE Y COLEGAS

## OBJETIVOS PARA TODAS Y CADA UNA DE LAS VISITAS DE LOS CLIENTES

- Generarles una experiencia agradable. Que todos los elementos alrededor de la atención médica sean lo más agradables y eficientes posible para nuestros clientes y pacientes.
- Proporcionarles tranquilidad mental. Transmitir a nuestro cliente en todo momento la certeza de que ha tomado una buena decisión al confiarnos la salud de su mascota, y a sí mismo como un propietario responsable que hace lo mejor posible por su mascota.
- Comunicarles correctamente el valor del servicio prestado. El cliente debe percibir y comprender los beneficios que tanto él como su mascota están recibiendo a cambio de su dinero, ya que esto repercutirá en su nivel de satisfacción hacia nuestro servicio.

## PASOS QUE DEBE INCLUIR EN EL PROTOCOLO VETERINARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA CONSULTA.

- Presenta un aspecto profesional.
- Saluda de manera profesional pero amable.
- Relacionarse con el paciente (mascota o animal de atención) desde el principio.
- 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 durante la consulta para tener un expediente del caso.
- Manejar historial médico del paciente, para derivar citas futuras.
- 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.
- Resume al cliente la información principal y asegúrate de que lo ha comprendido todo.
- Terminar la consulta con amabilidad.

## ACTITUDES DEBE TENER UN VETERINARIO Y ASU VEZ CON OTRO COLEGA

- Responsabilidad y dedicación en su trabajo
- Capacidad de motivación y adaptación, personal y social
- Interés por las actividades que se desarrollen en su campo de trabajo
- Inclinação y afecto por los animales
- Saber trabajar en equipo
- Tener respeto para conocer la opinión de los demás.
- Empatía social.

