**“Software para la Gestión de Clínicas Veterinarias” FELIX**

**1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

**1.1. Propósito General Del Sistema.**

La clínica busca prestar atención médico-veterinaria a cualquier caso clínico que se presente en las especies, domésticas y silvestres. Los principales objetivos de la clínica veterinaria son: prestar una atención oportuna y efectiva, mejorar la calidad de vida y confort de los animales atendidos.

Para cumplir con sus objetivos, la clínica presta servicios médicos generales y especializados, estéticos, recreativos y además vende productos para mascotas. Toda esta gestión requiere el manejo y control de grandes volúmenes de información, que permiten tener un conocimiento del estado actual y de la evolución de cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la clínica.

Actualmente, todos los procesos y registros requeridos por la veterinaria son llevados a cabo a través de plantillas, hojas de cálculo y registros físicos, como ocurre con las historias clínicas. Sin embargo, cuando ocurre algún tipo de contratiempo en el proceso de consulta o registro de esta información, se pueden ocasionar pérdidas que van afectando la calidad del servicio prestado y la correcta administración de la clínica.

Por esto, se busca crear un sistema de información que permita llevar a cabo los procesos de gestión de la clínica de una forma eficiente, efectiva y eficaz.

**1.2 SISTEMA ACTUAL**

Los servicios médicos se clasifican en tres grandes grupos, servicios generales, servicios especializados y laboratorio. En el grupo de los servicios generales están, consulta, vacunación, imagenología, urgencias y odontología. Los servicios especiales son: interconsulta, cirugía, fisioterapia, cuidados intensivos, oftalmología, neurología, tratamientos especiales, comportamiento animal, tratamientos alternativos y manejo reproductivo.

Para todas las mascotas atendidas en la clínica se hace el registro de su propietario y de la mascota o mascotas que éste lleve a la clínica. Este registro permite contactar a los propietarios en caso de cualquier eventualidad.

Cuando se presenta una mascota para atención médica por primera vez se realiza el siguiente procedimiento:

Realizar la anamnesis médica, diligenciar reporte de atención, casos clínicos veterinarios o historia clínica acopiando la siguiente información:

Propietario: nombre, cédula, dirección, teléfono de contacto.

Mascota: fecha de atención, nombre del propietario, especie, identificación del animal si la tiene, motivo de consulta, tratamientos previos, evolución del paciente, examen clínico completo, diagnóstico presuntivo, exámenes complementarios de ser requeridos, diagnóstico definitivo, tratamiento.

Valorar al individuo realizando un examen completo. Ordenar exámenes complementarios de ser necesario. Explicar al dueño del animal sobre el diagnóstico presuntivo o definitivo al que se llegó. Generar las recomendaciones del caso a través de una receta o fórmula explicando el tratamiento a seguir según protocolos médicos.

Identificar si se requiere realizar un procedimiento quirúrgico, dar las recomendaciones del caso según el procedimiento para la preparación del paciente, programar lugar, hora y fecha para la realización del procedimiento. Realizar procedimiento quirúrgico. Llevar a cabo el registro de lo realizado en el procedimiento y las observaciones pertinentes, generar las recomendaciones del caso a través de una receta o fórmula explicando el tratamiento a seguir según protocolos médicos.

Generar una ficha de atención de casos con datos generales y número de historia clínica.

Cuando se trata de una mascota que ya tiene historia clínica se registra la información de la nueva atención.

Es importante aclarar que según el tipo de servicio que se preste se debe registrar información específica en la historia.

Para los procedimientos de laboratorio o imagenología se debe registrar el paciente, la fecha de toma de la muestra y almacenar una copia de los resultados obtenidos en la carpeta del paciente.

Toda la información registrada durante la atención en la clínica es impresa y almacenada en la carpeta del paciente; de las recomendaciones, órdenes de exámenes y recetas médicas se imprimen dos copias, una es entregada el propietario y la otra es almacenada en la carpeta de la mascota, con el fin de tener un control constante de la atención que se le ha prestado.

En la sala de belleza se prestan servicios de peluquería, baños normales y medicados, drenaje de glándulas perianales, corte de uñas, limpieza de oídos, limpieza de dientes. En esta área se deben registrar las citas asignadas y las citas canceladas. Para cada cita se registra la mascota a la cual se le prestará el servicio y los datos de contacto de su propietario o responsable y los servicios que se le prestarán, éstas se registran en un libro de Excel que tiene todas las fechas del mes con los diferentes horarios, registrar el tipo de servicio que se va a prestar es de vital importancia, pues esto implica hacer una asignación de espacio físico y personal para la cita, y evita contratiempos por la múltiple asignación de los espacios, en el registro actual esto se dificulta pues no se tiene el conocimiento avanzado de Excel como herramienta para hacer la doble asignación de recursos.

Para efectos administrativos se requiere realizar un informe del tipo de servicio que es solicitado con mayor frecuencia por los usuarios, y en caso de que se soliciten varios servicios al mismo tiempo por un usuario se debe registrar la combinación solicitada, con el fin de establecer temporadas promocionales en algunos servicios. También es importante registrar en la ficha del usuario los servicios solicitados y prestados, pues estos permitirán clasificarlos como cliente preferente para otorgarle descuentos en algunos servicios.

En la guardería se presta servicio de alojamiento para las mascotas ya sea por días, semanas y/o meses. El registro del ingreso y duración de la estadía de la mascota en la clínica se lleva a cabo en hojas de cálculo, se debe tener en cuenta el tipo de mascota, la fecha y hora de ingreso, la fecha y hora de salida, el teléfono de contacto del propietario, la instalación asignada a la mascota, el personal asignado para su supervisión. Es importante registrar si la mascota fue llevada a este tipo de servicio porque requiere algún tipo de cuidado especial por tratamiento médico, que no es de gravedad tal que requiera hospitalización.

En la tienda de mascotas encontrará alimentos para perros y gatos de todas las edades y accesorios como camas, diversidad de juguetes, correas, cepillos, comederos, entre otros. En ésta se registra la información de los proveedores, productos, pedidos, ventas, stock en inventario y fechas de vencimiento de los diferentes productos según su lote, con el fin de realizar las devoluciones en el momento de ser necesario.

Además del registro de la información referente a los servicios la clínica debe controlar los insumos que maneja, de éstos es importante conocer los proveedores, las cantidades, las fechas de vencimiento, temperatura de almacenamiento y tiempos de rotación, actualmente todos estos registros son llevados a cabo en plantillas que son registradas diariamente.