



múltiples tareas son habilidades que hacen de un asistente veterinario un miembro importante en el equipo del hospital.

EL RECEPCIONISTA

El recepcionista o representante del servicio al cliente es normalmente la primera persona que recibe a un cliente en el hospital y la última persona que el cliente ve cuando se va. Las interacciones que sostiene con un cliente pueden determinar la manera en que el cliente percibe la calidad de los servicios médicos ofrecidos. Un buen recepcionista debe tener excelentes habilidades de comunicación y ser capaz de manejar una gran variedad de preguntas y solicitudes de los clientes y del público. Además de programar citas, responder preguntas sobre los servicios del hospital, saludar a los clientes y regresar las llamadas, un recepcionista también puede realizar funciones de contabilidad, mercadeo o consejería. Una actitud de servicio al cliente, la capacidad de manejar múltiples tareas, y el profesionalismo bajo presión son atributos importantes para un recepcionista de hospital.

OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO

El equipo del hospital también puede incluir una variedad de miembros dedicados a otros servicios. Todos juegan un papel importante al asumir la salud y el bienestar de los pacientes del hospital y de los dueños que cuidan de ellos.

La dedicación al servicio sigue siendo la máxima prioridad.

Para mayor información, visite:

www.avma.org

www.navta.net

www.vhma.org



www.avma.org | 800.248.2862

EL EQUIPO DE CUIDADO DE LA SALUD VETERINARIA

Presentado por su veterinario
y por la American Veterinary Medical Association



EL PERSONAL DE CADA HOSPITAL VETERINARIO

consiste en un equipo de personas bondadosas, cada una contribuyendo con sus capacidades únicas para garantizar un cuidado veterinario de alta calidad para los animales e interacciones compasivas con los dueños de los animales. La dedicación al servicio sigue siendo la máxima prioridad.

Todos juegan un papel importante al asumir la salud y el bienestar de los pacientes del hospital y de los dueños que cuidan de ellos.

EL VETERINARIO – DIRIGIENDO AL EQUIPO

Los veterinarios son médicos capacitados para proteger la salud de los animales y de las personas. En el entorno de un hospital clínico, los veterinarios trabajan con animales grandes y pequeños para evaluar la salud de los mismos, diagnosticar y tratar las enfermedades, brindar cuidado preventivo de rutina, recetar medicamentos y realizar cirugías. Al igual que los médicos, algunos veterinarios se especializan en áreas como cirugía, medicina interna, oftalmología u odontología.

Además de las oportunidades que tienen en los consultorios clínicos, los veterinarios pueden elegir trabajar en zoológicos, parques naturales o acuarios; o enfocarse a la salud pública, medicina regulatoria, medio académico o investigación. Los atributos personales que contribuyen a una carrera exitosa como veterinario en un consultorio clínico incluyen una sólida educación en ciencias y matemáticas, la capacidad de trabajar sin problemas con animales y sus dueños, capacitación en comercio básico y administración, y habilidades organizacionales y de liderazgo.

EL TÉCNICO VETERINARIO

Los técnicos veterinarios llevan a cabo valiosos servicios médicos y no médicos en el consultorio clínico. Son graduados del programa de tecnología veterinaria acreditado por la AVMA CVTEA y generalmente cuentan con un diplomado de asociado o de licenciatura. El técnico veterinario está instruido y capacitado para apoyar al veterinario asistiéndole en cirugías, procedimientos de laboratorio, radiografía, anestesiología, tratamiento y

atención prescrita y educación al cliente. Casi todos los estados requieren que un técnico veterinario pase un examen de acreditación para asegurar un alto nivel de competencia.

Algunos técnicos veterinarios ejercen especialidades en cuidados de emergencia y críticos, anestesiología, medicina interna, conducta animal u odontología. Los atributos personales que contribuyen a una carrera exitosa como técnico veterinario en el consultorio clínico incluyen una sólida formación en ciencias, la capacidad de trabajar sin problemas con personas y animales, y excelentes habilidades de comunicación y de toma de decisiones.

EL ADMINISTRADOR DEL HOSPITAL VETERINARIO

La mayoría de los grandes hospitales veterinarios descubren que al tener un administrador de hospital (o de consultorio) mejora grandemente la eficacia del equipo. Esta persona es responsable de manejar las funciones empresariales del consultorio. Dependiendo del tamaño y el tipo de hospital, las obligaciones del administrador podrían incluir la contratación y supervisión del personal, manejo de presupuesto e inventarios, contabilidad, mercadeo y desarrollar un mantenimiento de archivos y otros estándares empresariales para el consultorio. Una sólida formación en comercio, conocimientos de computación, y deseos de trabajar con las personas son atributos clave para triunfar como administrador de un hospital. La Veterinary Hospital Managers Association ofrece una vía para obtener la certificación como administrador de consultorios veterinarios que incluye requerimientos educativos, empíricos y de examinación. (www.vhma.org)

EL ASISTENTE VETERINARIO

En algunos hospitales, un asistente veterinario apoya al veterinario y/o al técnico veterinario en sus tareas diarias. Al asistente se le puede pedir que realice funciones en la perrera, asista en la inmovilización y manejo de animales, alimente y ejercite a los animales, o pase tiempo en funciones de oficina. No hay examen de acreditación para el asistente veterinario; sin embargo, existen programas de capacitación (visite www.navta.net). La capacidad de escuchar, comunicarse de manera efectiva, y llevar a cabo

