

y otras normas comerciales para el consultorio. Una sólida experiencia empresarial, habilidades de liderazgo y trabajo en equipo, talento para construir relaciones con los clientes y competencia tecnológica son atributos clave para el éxito como gerente de un hospital. La Veterinary Hospital Managers Association (la Asociación Americana de Medicina Veterinaria) ofrece una vía para la certificación como gerente de consultorio veterinario que incluye requisitos educativos, empíricos y de examen. Obtenga más información en www.vhma.org.

EL REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE

El representante de servicio al cliente (o recepcionista) suele ser la primera persona que da la bienvenida a un cliente al hospital y la última persona que el cliente ve cuando se va. Las interacciones que tienen con un cliente pueden influir en cómo ese cliente percibe la calidad de los servicios médicos ofrecidos y prestados. Esta persona debe tener excelentes habilidades de comunicación y ser capaz de tratar varias preguntas y solicitudes generales de los clientes y del público. Además de concertar citas, responder consultas sobre los servicios del hospital, saludar a los clientes y encargarse de las devoluciones de llamadas, un representante de servicio al cliente también puede realizar tareas de contabilidad, marketing o asesoramiento al cliente. Una actitud centrada en el servicio al cliente, la capacidad de realizar múltiples tareas y el profesionalismo bajo presión son atributos vitales para este importante rol.

OTROS MIEMBROS DEL EQUIPO

El equipo del hospital también puede incluir varios empleados de otra naturaleza. Todos tienen un papel importante que desempeñar a la hora de garantizar la salud y el bienestar de los pacientes del hospital y de los propietarios que los cuidan.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN VISITE:

American Veterinary Medical Association

avma.org



avma.org

(C) 2024 American Veterinary Medical Association

mcm-1124

EL EQUIPO VETERINARIO

*Presentado por su veterinario
y la American Veterinary Medical Association*



Cada hospital veterinario cuenta con un equipo de profesionales de atención, cada uno de los cuales aporta experiencia, conocimientos y habilidades únicos para garantizar una atención veterinaria de alta calidad para los animales y un apoyo compasivo para sus dueños. La dedicación al servicio es una de las prioridades principales.

Cada miembro del equipo tiene un papel importante que desempeñar en la protección de la salud y el bienestar de cada paciente animal, trabajando juntos y en colaboración con los dueños.

EL VETERINARIO: LÍDER DEL EQUIPO

Los veterinarios son médicos capacitados para proteger y promover la salud tanto de los animales como de las personas. En la práctica clínica, los veterinarios trabajan con diversas especies animales y sus dueños para evaluar la salud de cada animal; brindar atención preventiva como vacunas y control de parásitos; diagnosticar y tratar enfermedades; recetar medicamentos; realizar cirugías; dar recomendaciones y consejos y más.

Los veterinarios pueden trabajar principalmente con animales de compañía o pueden trabajar con caballos, animales para el consumo, animales exóticos (incluidos animales de zoológicos o acuarios), animales de laboratorio, vida silvestre u otras especies, incluso abejas. Algunos buscan educación y capacitación adicionales para obtener la certificación en una especialidad como cirugía, medicina interna, medicina de refugio, comportamiento, odontología u oftalmología.

Además de trabajar en la práctica clínica, los veterinarios pueden centrarse en la salud pública, la medicina legal o el servicio militar; ingresar al mundo académico o la investigación; o seguir otras trayectorias profesionales. ¡Las posibilidades son numerosas! Los atributos personales que contribuyen a una carrera exitosa como veterinario incluyen una base sólida en las ciencias, una pasión por trabajar tanto con animales como con sus dueños, excelentes habilidades de comunicación, habilidades agudas de observación y toma de decisiones, capacitación básica en negocios y gestión, habilidades de liderazgo y organización, y un interés en el aprendizaje de por vida.

La dedicación al servicio es una de las prioridades principales.

EL TÉCNICO VETERINARIO

Los técnicos veterinarios realizan valiosos servicios médicos y no médicos en la práctica clínica. Son graduados de un programa de tecnología veterinaria que ha sido reconocido por el American Veterinary Medical Association Committee on Veterinary Technician Education and Activities®, y generalmente tienen un título técnico o de licenciatura. Cada uno está instruido y capacitado para apoyar al veterinario ayudándolo con cirugías, procedimientos de laboratorio, diagnóstico por imágenes, anestesia, tratamiento y enfermería, educación del cliente y otras actividades. Casi todos los estados requieren que un técnico veterinario apruebe un examen de acreditación para garantizar un alto nivel de competencia.

Algunos técnicos veterinarios buscan capacitación y certificación adicional en un campo de especialidad, como cuidados críticos y de emergencia, anestesiología, medicina interna, comportamiento animal y odontología. Los atributos personales que contribuyen a una carrera exitosa como técnico veterinario en la práctica clínica incluyen una sólida formación científica, una pasión por trabajar con personas y animales y buenas habilidades de comunicación y toma de decisiones.

EL ASISTENTE VETERINARIO

Los asistentes veterinarios apoyan al veterinario o al técnico veterinario en las tareas diarias. Pueden ser graduados de un programa de capacitación de asistentes veterinarios, como uno

aprobado por la National Association of Veterinary Technicians in America (NAVTA), o pueden recibir capacitación en el trabajo. Su trabajo puede incluir ayudar a contener y manipular animales; ayudar con pruebas de diagnóstico; alimentar y ejercitar animales; limpiar y desinfectar jaulas, perreras y salas de examen; realizar tareas administrativas; y otras actividades para ayudar a mantener el hospital funcionando sin problemas. No existe ningún examen de acreditación obligatorio para los asistentes veterinarios. La capacidad de escuchar, comunicarse eficazmente y realizar múltiples tareas son habilidades que hacen del asistente veterinario un miembro importante del equipo del hospital.

EL GERENTE DEL HOSPITAL VETERINARIO

Muchos hospitales veterinarios descubren que contar con un gerente del hospital (o consultorio) mejora enormemente la eficiencia operativa y del equipo. Esta persona es responsable de gestionar las funciones comerciales del consultorio. Dependiendo del tamaño y tipo de hospital, los deberes del gerente podrían incluir la contratación y administración de personal, la supervisión de las relaciones con los clientes y la comunidad, la elaboración de presupuestos y la gestión financiera, la gestión de inventario, la contabilidad, el marketing, la planificación estratégica y el desarrollo de registros

