



EXCELENCIA EN  
DERMATOLOGÍA

zoetis™

# GUÍA DE REFERENCIA DE DERMATOLOGÍA

BRINDANDO CUIDADO DE  
CALIDAD Y RELACIONES MÁS SÓLIDAS  
CON LOS CLIENTES CON REFERENCIA DERMATOLÓGICA





### **ESTIMADOS VETERINARIOS COLEGAS:**

Sabemos que los casos de dermatología son una parte importante de su trabajo. Esperamos que los materiales educativos de diagnóstico y tratamiento ofrecidos en [www.ExcelenciaenDermatologia.com](http://www.ExcelenciaenDermatologia.com) los ayuden a encontrar una solución.

Sin embargo, sabemos que algunos casos son complicados y requieren tiempo y atención adicional. Para muchos de estos casos sería mejor desarrollar una buena relación con un especialista dermatólogo. Hemos desarrollado un informe de prácticas de referencia exitosas y hemos producido esta Guía de referencia para ayudarlo a usted y a sus clientes a obtener el máximo rendimiento del proceso de referencia de los especialistas. En esta guía encontrará información sobre:

#### **1. CUÁNDO REMITIR UN CASO DE DERMATOLOGÍA**

---

#### **2. CÓMO REMITIR UN CASO DE DERMATOLOGÍA**

---

#### **3. FORMULARIO DE REMISION DERMATOLOGÍA**

---

#### **4. QUÉ PUEDE SUCEDER LUEGO DE REMITIR UN CASO DE DERMATOLOGÍA**

---

Por favor, siéntase libre de usar todo o algunos de los materiales. ¡Esperamos que les sean útiles!

Atentamente

**EL EQUIPO DE DERMATOLOGÍA DE ZOETIS**



# CUÁNDO REMITIR

## Un Caso de Dermatología



### CUANDO TIENE PROBLEMAS EN HACER UN DIAGNÓSTICO

- Quizás haya reunido toda la información necesaria pero necesita ayuda para interpretar los resultados.
- Quizás no esté seguro de qué prueba o análisis deba realizar a continuación
- Quizás sepa qué análisis debe realizar pero el cliente parece renuente a gastar más dinero sin una segunda opinión.
- Quizás sepa qué análisis debe realizar pero no tiene la experiencia o los medios disponibles.



### CUANDO HAYA HECHO EL DIAGNÓSTICO PERO EL CLIENTE NO LO COMPRENDE O NO LO QUIERE ACEPTAR.

- Quizás el caso es tan raro que el cliente tiene dudas y usted no puede responderlas.
- Cuando necesita información sobre un pronóstico a largo plazo de una afección.



### CUANDO TIENE UN DIAGNÓSTICO PERO NO ESTÁ SEGURO QUÉ TIPO DE TERAPIA SEGUIR

- Cuando una terapia que ha usado y ha sido exitosa en el pasado, no parece serlo ahora.
- Muchas enfermedades dermatológicas tienen distintos ciclos terapéuticos y pueden ser confuso recordar cuál usar, las dosis y durante cuánto tiempo



### CUANDO ESTÁ LIDIANDO CON UNA SITUACIÓN DIFÍCIL Y EL CONFLICTO RESULTANTE AFECTA DE MANERA NEGATIVA SU RELACIÓN CON EL CLIENTE

- Si ofrece derivar el caso tan pronto reconoce que usted y su cliente tienen opiniones conflictivas, o cuando usted nota que el cliente se está frustrando, la remitir al paciente con un especialista siempre ayudará a resolver el conflicto y a mejorar su relación con el cliente a partir de entonces.
- En muchos casos, puede ser muy útil fomentar una comunicación tipo triángulo (entre usted, el cliente y el especialista) para seguimientos futuros.



## CÓMO REMITIR Un Caso de Dermatología

1

**COMPLETE UN FORMULARIO DE REFERENCIA PARA BRINDAR UNA GUÍA. SU DERMATÓLOGO PUEDE BRINDARLE UN FORMULARIO O PUEDE USAR LOS QUE SE ENCUENTRAN EN EL SITIO ELECTRÓNICO DE EXCELENCIA EN DERMATOLOGÍA.**

Este resumen se puede enviar por fax o por correo electrónico a la oficina previo a la cita del cliente o que el cliente mismo la lleve consigo cuando visite al especialista. Nuestro informe sobre relaciones de pacientes remitidos a especialistas ha demostrado que el uso de un formulario breve de referencia (como el que se adjunta) puede optimizar la comunicación y mejorar la calidad del proceso de referencia.

2

**ENVÍE UNA COPIA DE LOS RESULTADOS DE TODOS LOS ANÁLISIS DE DIAGNÓSTICO REALIZADOS RESPECTO A LA ENFERMEDAD DE LA PIEL.**

Los resultados pueden enviarse por fax o correo electrónico. Las fotocopias del registro completo no son tan útiles.

3

**INDÍQUELE AL CLIENTE QUE NO BAÑE O CEPILLE A SU MASCOTA AL MENOS 7 DÍAS ANTES DE LA CITA.**

El especialista dermatólogo puede tener un mejor cuadro de la condición dermatológica del animal sin los efectos del baño.

4

**SUGIÉRALE AL CLIENTE QUE LLEVE CUALQUIER MEDICACIÓN, CHAMPÚ, ENJUAGUE, SUPLEMENTOS COMO TAMBIÉN LAS DIETAS Y TRATAMIENTOS QUE HAYA USADO A LA CITA CON EL ESPECIALISTA.**

Siempre es sorprendente cuántas veces los clientes aún tienen medicamentos sin usar en su hogar, quizás por eso el animal no mejora. Por otra parte, puede sugerirle que les saquen una foto a todos y llevar las fotos para mostrarlas en la primera consulta.

# FORMULARIO DE REMISION

## Dermatología

**SE RECOMIENDA EL USO DE ESTE FORMULARIO A VETERINARIOS para brindar un resumen del caso al derivarlo al especialista dermatólogo. Por favor, notar que su dermatólogo puede tener sus propios formularios que pueden solicitar más información.**

FECHA

### INFORMACIÓN DEL VETERINARIO QUE REMITE

MV

Hospital

Teléfono

Fax

Correo electrónico

### INFORMACIÓN DEL CLIENTE

Mascota

Perro

Gato

Otro

Edad

Sexo

Raza

Nombre del dueño

Teléfono

**ENFERMEDAD PRINCIPAL** (Por favor, brinde información importante sobre el caso y la razón de la remisión)

He incluido todos los informes de diagnóstico previos realizados, relacionados con la enfermedad de la piel (por ej.: resultados de cultivo, informe de histopatología, análisis de sangre, perfil tiroideo, etc.).

### MEDICAMENTOS QUE USA ACTUALMENTE

(Por favor, haga una lista de los medicamentos que usa actualmente)

Solicite al dueño de la mascota que lleve los medicamentos actuales (incluso los tópicos) a la primera consulta de remisión.

**OTROS** (Opcional; cualquier otro comentario importante sobre el caso)

**Por favor, llame por teléfono si hay alguna información inmediata o especial que necesite saber.**



# QUÉ PUEDE SUCEDER LUEGO DEREMITIR Un Caso de Dermatología

1

## ESTABLEZCA CON EL ESPECIALISTA CÓMO Y CUÁNDO LE BRINDARÁ INFORMACIÓN SOBRE SU PACIENTE.

- Cada especialista comunica la información del caso de manera distinta y varias afecciones dermatológicas tiene diferentes estudios de diagnóstico. Averigüe qué puede esperar del especialista al que derivó su paciente.
- Si tiene necesidades individuales o preferencias (como recibir una copia de los resultados de laboratorio), asegúrese de hablarlo con el especialista desde el principio, cuando derive el caso. Informe al dueño cómo el especialista le comunicará los detalles sobre la mascota y cuál será su función al comunicar estos resultados para con el dueño.

2

## EL CLIENTE SERÁ REMITIDO A USTED NUEVAMENTE PARA LOS CUIDADOS DE RUTINA Y POSIBLES SEGUIMIENTOS DERMATOLÓGICOS

- En general, los casos de dermatología no se resuelven en una visita y el dueño de la mascota debe tener esto en claro. Si no recibió ninguna noticia de su dermatólogo dentro del periodo de tiempo establecido, comuníquese con él y luego con el dueño de la mascota.
- La comunicación durante el proceso de remisión implica un “triángulo”: un diálogo de 3 entre usted, el dueño de la mascota y el dermatólogo.

3

## EL PROCESO DE REMISION CREA CONFIANZA, FORTALECE LA RELACIÓN CON EL DUEÑO DE LA MASCOTA Y GENERA LEALTAD A LARGO PLAZO

- Al derivar el caso dermatológico, sepa que le ha ofrecido a los dueños de las mascotas y pacientes el mejor cuidado posible, estableciendo su compromiso con la salud del paciente y la calidad de vida mientras construye confianza y lealtad a su trabajo.