



CURSO DE ASISTENTE EN CLÍNICA VETERINARIA

MODULO 1: OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTA Y ADMINISTRACIÓN EN CENTROS VETERINARIOS

1. Atención y venta al cliente en centros veterinarios

- Variables que influyen en la atención al cliente.
- Las necesidades y los gustos del cliente.
- Dependencia funcional: organigramas e interrelaciones.
- Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente: naturaleza, efectos.
- El marketing en la empresa y su relación con el departamento de atención al cliente.
- Establecimiento de canales de comunicación con el cliente, tanto presenciales como no presenciales.
- Venta al cliente y servicio post-venta.
- Elaboración de presupuestos sobre productos o servicios.
- Fidelización de clientes: elementos y factores que intervienen, estrategias de fidelización, plan de fidelización, quejas y reclamaciones.
- La comunicación interpersonal: modelo de comunicación interpersonal, expresión verbal, comunicación no verbal, empatía, asertividad.

2. Tratamiento de la información en el departamento de atención al cliente en centros veterinarios

- Identificación animal y bases de datos.
- Procedimientos de obtención y recogida de información: información suministrada por el cliente. Naturaleza de la información. Análisis comparativo.
- Herramientas de gestión de la relación con el cliente: CRM (Customer Relationship Management).
- Estructura y funciones de una base de datos.
- Tipos de bases de datos.
- Utilización de bases de datos.
- Internet como canal de venta: uso de los principales navegadores.
- Organización de los métodos de búsqueda.
- La relación con el cliente a través de Internet.
- Medios de pago en Internet.

3. Gestión y administración documental en centros veterinarios

- Documentos clínicos.
- Documentos no clínicos, formularios, hoja de reclamaciones, pasaporte europeo, cartilla sanitaria.
- Documentación legal.
- Gestión básica fiscal y contable en centros veterinarios.
- Elaboración de albaranes, facturas y fichas de almacén.
- Herramientas informáticas para la gestión del almacén.
- Aspectos legales del ejercicio profesional en centros veterinarios. Legislación vigente aplicada al ámbito de esta actividad. Funciones del profesional. Responsabilidad legal.

MÓDULO 2: ANÁLISIS DE LABORATORIO EN MUESTRAS BIOLÓGICAS ANIMALES

1. Manipulación, procesamiento, conservación y transporte de muestras biológicas animales

- Materiales y equipos básicos del laboratorio de análisis clínicos.
- Reactivos de laboratorio.
- Material de protección, seguridad y contenedores para eliminación de residuos.
- Operaciones básicas de laboratorio: Preparación de disoluciones y diluciones. Resolución de problemas. Centrifugación de muestras.
- Tipos de muestras: sangre, orina, LCR, semen, exudados u otros.
- Parámetros comunes analizables en las muestras biológicas.
- Procesamiento de muestras en función de las mismas.
- Análisis cuantitativo y cualitativo.
- Determinación analítica. Batería de pruebas.
- Errores de manipulación.

2. Estudio de muestras animales de sangre, orina, heces y otros fluidos corporales

- Estudio de la sangre.
- Características generales de la sangre.
- Elementos formes, plasma y suero. Recomendaciones preanalíticas en el manejo de sangre.
- Obtención de muestras de sangre para estudio: citológico, de coagulación, parasitológico, bioquímico, inmunológico y microbiológico. Parámetros analizables a partir de una muestra sanguínea.
- Principios de fisiopatología de la sangre.
- Estudio de la orina.
- Características generales de la orina.
- Obtención de una muestra de orina para: estudio rutinario, cuantificación de sustancias o elementos formes y microbiológico.
- Estudio de las heces.
- Características generales de las heces.
- Obtención de una muestra de heces para: detección de sangre oculta, sustancias o elementos formes, análisis microbiológico y parasitológico.
- Estudio de otros fluidos corporales.

3. Procesamiento de muestras animales para su estudio anatomo-patológico

- Tipos de muestras para el estudio anatomo-patológico.
- Métodos y técnicas para la obtención de las muestras. Punción Aspiración con Aguja Fina (PAAF).
- Procesamiento de muestras para estudio histológico. Instrumentos y materiales utilizados.
- Procesamiento de muestras para estudio citológico. Instrumentos y materiales utilizados.

4. Prevención de riesgos laborales en el laboratorio de análisis de muestras animales

- Factores de riesgo en el manejo de muestras biológicas.
- Legislación sobre prevención de riesgos laborales y sobre gestión de residuos.
- Medios de protección personal en el laboratorio y medidas de higiene.

MÓDULO 3: CONSULTA CLÍNICA VETERINARIA

1. Anatomofisiología y patología de órganos y sistemas de los animales de compañía

- Fisiología y patología de regulación endocrina y del metabolismo.
- Fisiología y patología de la reproducción.
- Fisiología del sistema cardiovascular y patologías más frecuentes.
- Fisiología del aparato digestivo y la nutrición. Desordenes más frecuentes.
- Fisiopatología de sistema respiratorio.
- Fisiología y patología del sistema urogenital.
- Función y enfermedades más frecuentes de la piel.
- Neurofisiología y alteraciones más frecuentes.
- Fisiopatología del aparato locomotor.
- Etología animal y alteraciones del comportamiento.

2. Terapéutica en medicina veterinaria

- Principios de terapéutica veterinaria. Restauración de la funcionalidad.
- Propedéutica.
- Farmacología veterinaria básica.
- Clasificación de los medicamentos en función de su uso terapéutico.
- Clasificación de los medicamentos desde el punto de vista legal.
- Conservación y manejo de medicamentos.

3. Medicina preventiva veterinaria

- Objetivos.
- Características.
- Promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Epizootiología y zoonosis relacionadas con animales de compañía: hidatidosis, toxoplasmosis, leishmaniosis, rabia, leptospirosis, sarnas, dermatofitosis y otras.
- Principios básicos del sistema inmune: vacunaciones en perros, gatos y en otros animales frecuentes en clínicas veterinarias.
- Enfermedades parasitarias. Control de insectos y artrópodos. Parásitos externos e internos. Nematodos cestodos y otros gusanos. Leishmaniosis, ehrlichiosis y otras enfermedades causadas por protozoos.
- Higiene y cuidados de la piel.

4. Convivencia social y tenencia de animales

- Normas sociales de comportamiento cívico y social respecto a los animales.
- Legislación sobre la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
- Ordenanzas municipales.

5. Características y dotación material de una consulta veterinaria

- Instrumental básico de consulta.
- Instrumental de exploración del animal.

6. Técnicas de exploración del animal

- Entrevista de anamnesis con el propietario.
- Inspección.
- Auscultación.
- Palpación y percusión.
- Constantes vitales.

7. Técnicas de contención de animales

- Interpretación del lenguaje gestual de los animales.
- Indicadores de intranquilidad e inseguridad: vocalización, nerviosismo.
- Medios de inmovilización de animales: técnicas de sujeción no traumáticas.
- Materiales de contención de animales.
- Indicación de cada técnica en función de especie.

8. Eutanasia de animales

- Concepto y justificación de la eutanasia.
- Métodos de eutanasia en animales.
- Legislación sobre protección animal y práctica de la eutanasia.

MÓDULO 4: QUIRÓFANO DEL CENTRO VETERINARIO

1. Heridas traumáticas o quirúrgicas, soluciones de continuidad y cicatrización

- Piel, sistema músculo-esquelético y otros órganos.
- Condiciones básicas de cicatrización.

- Tipos de cicatrización: por primera y segunda intención.
- Retrasos en la cicatrización: causas externas e internas.
- Material de sutura y técnicas de sutura.

2. Asepsia, desinfección y esterilización

- Desinfección y asepsia como método de prevención de infecciones.
- Desinfección y esterilización del material por métodos físicos y químicos (biocidas). Normativa de productos biocidas y productos químicos. Resoluciones de inscripción y fichas de datos de seguridad.
- Desinfección del animal. Protocolos prequirúrgicos. Antisépticos locales tópicos.

3. Material de quirófano veterinario

- Vestuario y complementos del personal de quirófano.
- Medios de aislamiento de la zona quirúrgica.
- Mesa auxiliar: preparación.
- Instrumental y equipos de quirófano.

4. Anestesia y sedación en cirugía veterinaria

- Preanestesia y sedación: principios básicos y modo de acción de los medicamentos más utilizados.
- Anestesia inhalatoria. Sistema abierto y cerrado. Volatilidad de los gases.
- Anestesia intravenosa: indicaciones y medicamentos autorizados.
- Interpretación de signos de analgesia y pérdida de consciencia.
- Monitorización del animal: constantes vitales, métodos de obtención e interpretación.
- Seguimiento de la anestesia y vigilancia del animal durante la cirugía: interpretación de la consciencia.
- Metabolismo de los fármacos anestésicos. Sobredosificación. Resucitación. Reanimación y recuperación.

5. Anatomía topográfica de especies animales. Anatomía aplicada

- Conocimientos de las diferentes estructuras anatómicas y sus relaciones de proximidad.
- Anatomía vascular y nerviosa: localización de las más importantes.
- Estructuras articulares y disfunciones más frecuentes.
- Abordajes quirúrgicos.

6. Situaciones de urgencia en el acto quirúrgico veterinario

- Signos de compromiso vital.
- Maniobras de soporte vital básico y avanzado.
- Ventilación asistida.

7. Residuos biosanitarios del centro veterinario

- Identificación y control.
- Retirada y eliminación.
- Legislación sobre eliminación de residuos.

MÓDULO 5: HOSPITALIZACIÓN DE ANIMALES

1. Área de hospitalización de animales

- Características de habitáculos para los diferentes animales.
- Medios de aislamiento de animales con enfermedades infecto-contagiosas.

2. Características etológicas en función de la especie

- Etología canina: razas y características singulares.
- Etología felina: razas y características singulares.
- Etología y cuidados básicos de pequeños roedores y reptiles.
- Etología y cuidados básicos de otros animales de compañía (aves).

3. Atención a animales hospitalizados en función de la especie y estado de salud

- Cuidados higiénicos: frecuencia de los controles, temperatura ambiental y condiciones de humedad. Lavados terapéuticos y de mantenimiento.
- Obtención de muestras biológicas de forma no traumática.
- Principios de la rehabilitación: masajes, activación de la circulación, gimnasia pasiva, gimnasia activa. frío-calor, fundamentos de la inflamación y terapia térmica.
- Ejercicio de mantenimiento. Recuperación.
- Estrés e influencia en la recuperación.

4. Nutrición y alimentación animal en función de la especie y estado de salud

- Nutrición durante el crecimiento.
- Nutrición en animales geriátricos.
- Obesidad: identificación del animal con sobrepeso y educación de cliente.
- Alimentación en animales en estado crítico: vías de administración, alimentación parenteral, nutrición y cuidados básicos.

MÓDULO 6: PROCEDIMIENTOS DE IMAGEN PARA EL DIAGNÓSTICO EN VETERINARIA

1. Rayos X en centros veterinarios

- Principios físicos de la radiación. Propiedades de los rayos X.
- Tipos de radiaciones. Espectro de radiaciones electromagnéticas.
- Legislación en materia de radioprotección. Cuidados y prevención de problemas para la salud.
- Equipos y sistemas productores de rayos X.
- Impresión de placas radiográficas.
- Revelado de placas radiográficas.
- Factores que condicionan la calidad de la imagen radiográfica.
- Residuos biosanitarios: identificación y control.

2. Ecografía en centros veterinarios

- Fundamentos físicos. Efecto piezoeléctrico.
- Interacción de los ultrasonidos con los tejidos orgánicos.
- Terminología descriptiva.
- Preparación del animal.
- Usos más frecuentes.

3. Endoscopia en centros veterinarios

- Principios básicos.
- Diferentes tipos de endoscopia. Fibroendoscopia. Videoendoscopia.
- Preparación del animal.
- Aplicaciones.