



## “ ASISTENCIA A LA ATENCIÓN CLÍNICA EN CENTROS VETERINARIOS (ONLINE) ”

**DURACIÓN: 660 H**

### **PARTE 1. OPERACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTA Y ADMINISTRACIÓN EN CENTROS VETERINARIOS**

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

Variables que influyen en la atención al cliente.

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

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **PARTE 2. ANÁLISIS DE LABORATORIO EN MUESTRAS BIOLÓGICAS ANIMALES**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

# **PARTE 3. CONSULTA CLÍNICA VETERINARIA**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. CARACTERÍSTICAS Y DOTACIÓN MATERIAL DE UNA CONSULTA VETERINARIA.**

Instrumental básico de consulta.

Instrumental de exploración del animal.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. TÉCNICAS DE EXPLORACIÓN DEL ANIMAL.**

Entrevista de anamnesis con el propietario.

Inspección.

Auscultación.

Palpación y percusión.

Constantes vitales.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 8. EUTANASIA DE ANIMALES.**

Concepto y justificación de la eutanasia.

Métodos de eutanasia en animales.

Legislación sobre protección animal y práctica de la eutanasia.

# **PARTE 4. QUIRÓFANO DEL CENTRO VETERINARIO**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 6. SITUACIONES DE URGENCIA EN EL ACTO QUIRÚRGICO VETERINARIO.**

Signos de compromiso vital.

Maniobras de soporte vital básico y avanzado.

Ventilación asistida.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 7. RESIDUOS BIOSANITARIOS DEL CENTRO VETERINARIO.**

Identificación y control.

Retirada y eliminación.

Legislación sobre eliminación de residuos.

# **PARTE 5. HOSPITALIZACIÓN DE ANIMALES**

## **UNIDAD DIDÁCTICA 1. ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DE ANIMALES.**

Características de habitáculos para los diferentes animales.

Medios de aislamiento de animales con enfermedades infecto-contagiosas.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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).

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **PARTE 6. PROCEDIMIENTOS DE IMAGEN PARA EL DIAGNÓSTICO EN VETERINARIA**

### **UNIDAD DIDÁCTICA 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.



## **UNIDAD DIDÁCTICA 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.

## **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ENDOSCOPIA EN CENTROS VETERINARIOS.**

Principios básicos.

Diferentes tipos de endoscopia. Fibroendoscopia. Videoendoscopia.

Preparación del animal.

Aplicaciones.

La formación es totalmente ONLINE te facilitamos algunas claves de acceso, y podrás acceder las 24 horas a la plataforma **[Asociacion.aulaempleate.es](http://Asociacion.aulaempleate.es)** En ella están colgados los temas y los exámenes. Tú eres quien lleva el ritmo de aprendizaje. Dispones de tutor para cualquier duda. Puedes ver las calificaciones de tus exámenes en cualquier momento en tu área personal en el apartado de calificaciones. En cuanto a las prácticas: El alumno elige donde quiere hacer prácticas y nosotros contactamos con el centro o empresa para formalizar convenio

**Para matricularte debe hacerlo o bien haciendo click sobre el formulario de la web: [www.empleatetalavera.es](http://www.empleatetalavera.es) o bien en el whatsapp de dirección 665 67 34 16**

**PRECIO: 150 EUROS DE FORMA INDIVIDUAL**

PUEDES ACOGERTE A OFERTA DE PACK FORMATIVOS SI SALEN AL MES

( no siempre hay ofertas )

### **Formas de Pago:**

Para personas de las Islas Canarias la única forma de pago es transferencia bancaria, por motivos del IVA. El resto de comunidades cualquier opción es válida.

Te remitimos número de cuenta:

BANKIA: IBAN ES43 2038 5536 3060 0009 3482

Con Tarjeta de crédito a través de la tienda online:

<http://www.empleatetalavera.es/tienda/>

## **INFORMACIÓN GENERAL:**

Todos los cursos de Empléate Talavera tienen tiempo ilimitado por lo que no os va a caducar la matrícula.

Para dudas de temario solo deben de dirigirse al tutor en el whatsapp: 665 67 34 16

Cuando acaben de realizar la parte teórica del curso si tienen derecho a prácticas deberán de realizarlas antes de pedir el diploma, que si le solicitan antes, ya no podrán hacer las prácticas.

Para pedir las prácticas deberán escribir al whatsapp: 677 77 04 82

Por último cuando ya todo este aprobado deberá solicitar el diploma en [diplomasempleate@gmail.com](mailto:diplomasempleate@gmail.com) los títulos se envían mediante correo electrónico por lo que se envían el mismo día como mucho dos, deberán especificar el DNI para la correcta recepción.

Las personas que lo quieran en formato papel deberán abonar 10 euros, indicando además su dirección postal en el correo.

Para personas de nuestra misma ciudad podrán venir a por ellos personalmente en C/ marqués de Mirasol nº 19 , Talavera de la Reina

Nota importante: dirigirse a cada departamento correspondiente para lo que necesiten no escriban a todos los departamentos.

Teléfono del centro: 925 71 68 34

Empléate Talavera no hace devoluciones pasados 15 días de recibir formación, podrá en su caso cambiar de curso.