

Capacitats formatives i criteris d'avaluació

CF1 Aplicar tècniques d'atenció a clients en centres veterinaris, considerant els serveis prestats.

- CA 1.1 Definir els paràmetres específics que caracteritzen l'atenció a clients amb animals de companyia.
- CA 1.2 Enumerar les dades que ha d'aportar l'amo per poder atendre un animal en una clínica veterinària.
- CA 1.3 Explicar el mètode d'identificació d'animals mitjançant la lectura de microxip.
- CA 1.4 Descriure les diferents activitats que es desenvolupen en una clínica veterinària diferenciant-ne l'organització administrativa (revisions programades, intervencions quirúrgiques, urgències, identificació d'animals abandonats o extraviats).
- CA 1.5 Citar les normes d'eliminació de residus biològics generats en una clínica veterinària i les mesures de protecció personal que s'han de prendre.
- CA 1.6 Descriure els mètodes d'immobilització/subjecció d'animals de companyia que poden aplicar-se, en funció de l'espècie, complint la normativa de benestar animal.
- CA 1.7 En un supòsit pràctic de recepció d'un client en un centre veterinari amb unes condicions determinades:
 - Identificar l'amo i l'animal.
 - Pesar l'animal prenent les mesures de seguretat requerides.
 - Informar l'amo dels serveis sanitaris que ofereix el centre.
 - Transmetre la informació de forma clara i precisa.

CF2 Aplicar tècniques de gestió de magatzem, assessorament i facturació de productes o serveis clínics, utilitzant les eines requerides, segons protocols establerts en el centre veterinari.

- CA 2.1 Descriure els diferents tipus d'existències que són habituals en un centre veterinari, detallant els productes sanitaris i les seves condicions d'emmagatzemament.
- CA 2.2 Explicar els criteris de classificació i d'ubicació d'existències en el magatzem d'una clínica veterinària, enumerant els medicaments (vacunes, citostàtics, anestèsics, entre d'altres) que requereixen mesures de conservació especials.

- CA 2.3 Indicar les principals dates del calendari de vacunació d'animals de companyia en relació amb la previsió d'existències.
- CA 2.4 Detallar les qualitats i actituds d'un assessor de productes o serveis clínics veterinaris, valorant la importància dels seus coneixements sobre la utilitat i beneficis del producte o servei.
- CA 2.5 Descriure diferents procediments de facturació i cobrament de serveis i productes veterinaris (xec, pagaré, targeta de crèdit o dèbit, pagament en efectiu, pagament per internet, entre d'altres), utilitzant els equips segons les instruccions, i identificant elements que en permetin comprovar la validesa.
- CA 2.6 Enumerar les fases a seguir per a la realització de l'arqueoig i tancament de caixa, minimitzant possibles errors.
- CA 2.7 Exposar les tècniques d'avaluació del grau de satisfacció de clients identificant vies de canalització de reclamacions en un centre veterinari.
- CA 2.8 En un supòsit pràctic en el qual es proporciona informació sobre moviments d'existències en un magatzem d'un centre veterinari:
 - Especificar la informació que han d'incloure les notes de lliurament, albarans i factures corresponents a les existències rebudes.
 - Registrar en fitxes de magatzem les existències inicials i les successives recepcions i expedicions de productes.
 - Elaborar l'inventari d'existències utilitzant el mètode proposat pel veterinari.
 - Identificar el moment en què cal realitzar la reposició d'estocs.

CF3 Aplicar tècniques de gestió de la informació sanitària i no sanitària generada en un centre veterinari tant manual com a informàtica, manejant sistemes d'arxiu i base de dades.

- CA 3.1 Explicar els principals documents o dades que formen una història clínica.
- CA 3.2 Descriure els tipus de sistemes d'arxiu manual de documents sanitaris no informatitzats i els seus respectius avantatges i desavantatges.
- CA 3.3 Enumerar els requisits que ha de reunir una aplicació informàtica de gestió de cites en un centre veterinari.
- CA 3.4 Explicar el concepte de confidencialitat en l'àmbit d'un centre veterinari.
- CA 3.5 Citar les principals malalties de declaració obligatòria que poden presentar els animals de companyia i les mesures a adoptar.

CA 3.6 En un supòsit pràctic de maneig d'informació en un centre veterinari:

- Utilitzar com a usuari una aplicació informàtica de gestió d'històries clíniques i aplicar procediments que garanteixin la integritat, seguretat, disponibilitat i confidencialitat de la informació emmagatzemada.
- Fer servir les funcions, procediments i utilitats del programa informàtic, de manera que la informació emmagatzemada permeti obtenir resums i planificació periòdica d'activitats com tractaments, vacunacions o d'altres.
- Accedir a la informació emmagatzemada a través de procediments definits.
- Realitzar còpies de seguretat de la informació introduïda en l'aplicació informàtica.

CF4 Aplicar tècniques de promoció de la salut pública i de programes preventius establerts en l'àmbit veterinari.

CA 4.1 Explicar les tècniques de comunicació més eficaces per a la transmissió del programa de salut pública en l'àmbit veterinari.

CA 4.2 Descriure les fases d'elaboració d'un programa d'educació sanitària dirigida a una població diana concreta, els clients d'un centre veterinari.

CA 4.3 Enumerar els principals objectius d'un programa preventiu veterinari específic.

CA 4.4 Descriure algunes tècniques de maneig segur d'animals en un centre veterinari.

CA 4.5 Explicar els principis del suport psicològic a clients que han de sacrificar el seu animal de companyia per motius sanitaris.

CA 4.6 En un supòsit pràctic d'elaboració d'un programa preventiu de salut pública en un centre veterinari:

- Definir els objectius i les activitats del programa.
- Definir els recursos requerits.
- Establir el calendari d'actuació.
- Programar l'avaluació del projecte.

CF5 Detallar principis bàsics de comptabilitat i de fiscalitat que facilitin el compliment dels requisits administratius del centre veterinari.

CA 5.1 Enumerar els documents fiscals que s'han de preparar per lliurar el responsable de la seva gestió.

CA 5.2 Identificar els diferents documents i llibres que s'usen en comptabilitat bàsica.

CA 5.3 En un supòsit pràctic d'aplicació d'operacions comptables habituals en centres veterinaris:

Realitzar una comanda, registrant les referències sol·licitades de forma manual o informàtica per poder contrastar-la amb l'albarà.

Emplenar un albarà i una factura comprovant que s'ajusten a la norma.

Elaborar un pressupost sobre productes o serveis que s'oferten en un centre veterinari.

Continguts d'aprenentatge

Conceptes

Atenció a clients i animals de companyia en clíniques veterinàries.

- La Clínica Veterinària.
- Funcions del professional.
- Organigrama i interrelacions.
- Equip de treball en la clínica veterinària.
- Variables que influeixen en l'atenció al client de la clínica veterinària.
- Necessitats del client.
- Funcions desenvolupades en l'atenció al client.
- La comunicació interpersonal.
- Comunicació verbal.
- Comunicació no verbal.
- Assertivitat i empatia en la comunicació amb clients.
- Interpretació del llenguatge gestual dels animals.
- Indicadors d'intranquil·litat i inseguretat: vocalització, nerviosisme.
- Mitjans d'immobilització d'animals: tècniques de subjecció no traumàtiques.
- Materials de contenció d'animals.
- Mitjans d'immobilització d'animals: tècniques de subjecció no traumàtiques.
- Materials de contenció d'animals.
- Tècniques de contenció d'animals de companyia.
- Indicació de cada tècnica en funció d'espècie.
- Normativa aplicable sobre benestar animal i pràctica de l'eutanàsia.

Gestió d'una clínica veterinària.

- Gestió de magatzem.
- Albarà. Factura. Fitxa de magatzem.
- Eines informàtiques per a gestió de magatzem.
- Operacions de gestió comercial i comptable en centres veterinaris.
- Pressupost sobre productes o serveis veterinaris.
- Fidelització de clients.
- Canals de comunicació amb clients: canals presencials i no presencials.
- Canalització de reclamacions
- Gestió d'informació en centres clínics veterinaris.
- Documentació clínica.
- Història clínica veterinària: documents clínics que la integren i com s'emplenen.
- Documents no clínics: formularis, full de reclamacions, passaport europeu, cartilla sanitària.
- Documentació legal.
- Eines informàtiques per a la gestió de cites.
- Aspectes legals de l'exercici professional en centres veterinaris.
- Normativa aplicada a l'àmbit d'aquesta activitat.
- Responsabilitat legal.
- Identificació animal.

- Procediments d'obtenció i recollida d'informació: informació subministrada pel client. Naturalesa de la informació.
- Tipus de bases de dades. Utilització de bases de dades.

- Gestió de residus generats en la clínica veterinària: normativa aplicable.

Medicina preventiva veterinària.

- Promoció de la salut i prevenció de la malaltia.
- Epizootiologia i zoonosis relacionades amb animals de companyia: hidatidosi, toxoplasmosi, leishmaniosi, ràbia, leptospirosi, sarnes, dermatofitosi i d'altres.
- Sistema immune: vacunacions en gossos, gats i en altres animals freqüents en clíniques veterinàries.
- Malalties parasitàries.
- Control d'insectes i artròpodes.
- Paràsits externs i interns.
- Nematodes, cestodes i altres cucs.
- Leishmaniosi, ehrlichiosi i altres malalties causades per protozous.
- Higiene i cures de la pell.

Procediments

Aplicació de tècniques de comunicació i habilitats socials en situacions d'atenció a la clientela via directe, telefònica o per correu electrònic

Recepció del client.

Identificació de les demandes del client.

Obtenció i enregistrament de les dades del client i de l'animal.

Assessorament sobre la demanda formulada.

Utilització d'eines per a la recollida i tractament de la informació en el departament d'atenció al client en centres veterinaris

Recollida d'informació: obtenció i enregistrament de la informació subministrada pel client. Obtenció de la informació històrica de la clientela acudint a l'eina de gestió utilitzada.

Aplicació de tècniques d'organització de la informació tan manuals com informàtiques: Navegació per Internet i utilització de bases de dades. Enregistrament de la informació relativa a la consulta en la base de dades de gestió de clients.

Aplicació dels procediments establerts adequats per a l'obtenció d'informació necessària en la gestió de control de qualitat del servei prestat per una empresa o organització.

Producció de documentació i complimentació de documents normalitzat

Producció de documentació senzilla en les dues llengües oficials, utilitzant el lèxic i registre adequat per a la documentació sanitària i de gestió administrativa: Complimentació dels expedients clínics.

Elaboració d'albarans, factures i fitxes de magatzem.

Detecció d'errors que s'hagin produït en les operacions de cobrament/pagament, així com als assentaments comptables generats durant l'arqueoig.

Resolució d'operacions de càlcul.

Gestió bàsica fiscal i comptable en centres veterinaris.

Organització i funcionament dels centres de documentació i arxiu

Implantació i transició de sistemes de gestió electrònica de la documentació.

Manteniment de l'arxiu físic i informàtic: Material, infraestructura d'arxiu mètodes.

Utilització d'eines informàtiques per a la gestió del magatzem. Control d'entrades i sortides, tractament de comandes i administració.

Utilització d'eines informàtiques de processament de textos, càlcul i base de dades així com programari corporatiu.

Actituds

Organització del treball.

-Sap administrar simultàniament diversos projectes dins de l'àrea de treball.

Relació interpersonal.

-Capta la informació de forma efectiva fins i tot en situacions i missatges complexos.

-S'interessa per conèixer els punts de vista dels altres per ajudar-los amb més eficàcia a arribar als seus objectius.

- Escolta sense jutjar ni avaluar la persona.

-Assumeix el punt de vista dels usuaris o clients externs / interns.

Resolució de problemes.

-Gestiona el conflicte aconseguint una certa satisfacció de les parts.

-S'assegura d'eliminar les causes d'un problema perquè no torni a ocórrer.

Responsabilitat.

-Pot centrar-se en els esdeveniments que interessa malgrat que siguin simultanis i diversos.

Ubicació en el Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya

Qualificacions vinculades

AR_2-488_3 Assistència a l'atenció clínica en centre veterinaris Nivell: 3

Unitats de competència relacionades

UC_2-1585-11_3 Atendre clients i col·laborar en la gestió de centres veterinaris Nivell: 3

Ocupacions i llocs de treball tipus associats

Ajudant/a administratiu/va en centres veterinaris

Ajudant/a de veterinària en centres de recollida, allotjament o protecció animal

Ajudant/a de veterinària en centres de recuperació d'animals

Ajudant/a de veterinària en clíniques assistencials

Ajudant/a de veterinària en facultats i centres d'investigació animal

Ajudant/a de veterinària en hospitals

Ajudant/a tècnic/a veterinari/ària

Cuidador/a d'animals

Dependent/a de comerç especialitzat

Visitador/a de productes de veterinària