

1. ATENCIÓN AL CLIENTE, VENTAS Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1. INTRODUCCIÓN AL MERCADO VETERINARIO

- a. Introducción
- b. Presentación de la CV
- c. Red comercial española del mercado veterinario
- d. Universidades veterinarias y principales hospitales veterinarios de referencia

2. ATENCIÓN AL CLIENTE

- a. Introducción
- b. Variables que influyen en la atención al cliente
- c. Atención a necesidades y gustos del cliente
- d. Funciones a desarrollar
- e. Canales de comunicación en la CV
- f. Relación entre el marketing de la empresa y atención al cliente

3. VENTAS

- a. Introducción
- b. Ventas de servicios
- c. Ventas de productos
- d. Proceso de cobro
- e. Post-venta
- f. Gestión de quejas y reclamaciones

4. GESTIÓN DEL TIEMPO Y DE LA INFORMACIÓN

- a. Optimización del tiempo, recursos humanos y materiales
- b. Identificación del animal y del cliente
- c. Base de datos de la CV
- d. Uso de internet, navegadores, venta por web
- e. Uso del web de la empresa

5. GESTIÓN DE PRODUCTO Y COMPRAS

- a. Introducción
- b. Almacén-farmacia

6. GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN

- a. Documentos habituales
- b. Documentos legales
- c. Gestión fiscal y contable

2. EL PACIENTE

1. ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA BÁSICA

- a. Regiones anatómicas
- b. Sistema cardiovascular
- c. Sistema respiratorio
- d. Sistema digestivo
- e. Sistema urinario y reproductor
- f. Sistema músculo-esquelético
- g. Sistema nervioso
- h. Estructura y funciones de la piel
- i. Diente
- j. Oído
- k. Ojo

2. ETOLOGÍA Y PROPEDEÚTICA

- a. Comportamiento animal
- b. Perro: cuidados básicos necesarios, interacción
- c. Gato: cuidados básicos necesarios
- d. Animales exóticos: cuidados básicos necesarios
- e. Manejo en consulta, hospitalización
- f. Perro, gato y animales exóticos

3. TERAPÉUTICA

- a. Definición, objetivos y principios
- b. Farmacología básica
- c. Vías de administración y eliminación de los medicamentos
- d. Clasificación de los medicamentos según uso terapéutico y legalidad
- e. Conservación y manejo de los medicamentos

4. MEDICINA PREVENTIVA

- a. Definición, objetivos
- b. Epizootiología y zoonosis
- c. Principios de Immunología básica
- d. Vacunaciones
- e. Respuesta inmunológica
- f. Tipos de vacunas
- g. Protocolos de vacunación actuales
- h. Parasitosis
- i. Externas
- j. Internas

5. NUTRICIÓN

- a. Principios básicos de nutrición
- b. Concepto de energía, metabolismo, requerimientos básicos
- c. Definición de proteínas, lípidos, vitaminas, minerales, fibra y agua
- d. Diferencias entre especies
- e. Requerimientos especiales según especie
- f. Nutrición en las distintas fases de la vida
- g. Alteraciones en la nutrición
- h. Anorexia

3. CONSULTA CLÍNICA

1. PREPARACIÓN CONSULTA CLÍNICA

- a. Material básico en consulta
- b. Material especial según tipo de visita
- c. Orden y limpieza de la sala y el material
- d. Reposición del material
- e. Uso y mantenimiento del equipo de consulta
- f. Control de existencias y medicamentos

2. FASES DE UNA VISITA CLÍNICA

- a. Identificación del paciente y del cliente
- b. Historia clínica del animal
- c. Exploración del animal

- d. Pruebas complementarias
- e. Diagnóstico
- f. Pronóstico
- g. Tratamiento

3. EUTANASIA

- a. Definición, concepto, justificación
- b. Protocolo de actuación y método

4. LABORATORIO

1. PREPARACIÓN

- a. Materiales y equipos básicos de análisis
- b. Reactivos
- c. Diluciones y disoluciones
- d. Preparación de la zona de trabajo

2. OBTENCIÓN DE MUESTRAS

a. TIPOS DE MUESTRAS

- i. Sangre
- ii. Orina
- iii. Piel
- iv. Líquido corporal
- v. Tejido
- vi. Pelo
- vii. Heces
- viii. Muestras menos comunes

b. PROCESADO

- i. Sangre
- ii. Orina
- iii. Piel
- iv. Líquido corporal
- v. Tejido

- vi. Pelo
- vii. Heces

c. ANÁLISIS

- i. Diferencia entre cuantitativo, cualitativo
- ii. Tipos de pruebas según muestra:
- iii. Pruebas y perfiles analíticos más comunes:
- iv. Errores del proceso

d. SANGRE

- i. Fisiología
- ii. Recomendaciones obtención de la muestra

e. ORINA

- i. Fisiología
- ii. Recomendaciones obtención muestra invasiva/no invasiva

f. HECES

- i. Fisiología
- ii. Recomendaciones para la obtención de muestras

g. OTROS FLUIDOS

- i. Líquido pleural, peritoneal, ascitis, líquido articular
- ii. Seroma/Absceso

h. PIEL Y TEJIDO

- i. Fisiología
- ii. Recomendaciones para la obtención de muestras

3. PREVENCIÓN Y RIESGOS

- a. Protección e higiene personal y del material
- b. Factores de riesgo en el laboratorio
- c. Legislación de gestión de residuos biológicos

5. QUIRÓFANO

1. PIEL, HERIDAS Y CICATRIZACIÓN

- a. Anatomía de la piel y sistema músculo-esquelético
- b. Cicatrización
- c. Suturas

2. ASEPSIA, DESINFECCIÓN Y ESTERILIZACIÓN

- a. Definiciones
- b. Función en control de infecciones
- c. Desinfección instrumental
- d. Normativa de productos y datos de seguridad
- e. Desinfección animal
- f. Fases del proceso quirúrgico
- g. Protocolo pre-quirúrgico de desinfección en animales, personal y sala

3. MATERIAL DE QUIRÓFANO

- a. Vestuario personal
- b. Aislamiento del quirófano
- c. Instrumental básico para cirugías de tejidos blandos y heridas
- d. Material fungible utilizado en quirófano
- e. Equipamiento en quirófano
- f. Preparación de la sala y del paciente en quirófano

4. ANESTESIA Y SEDACIÓN

- a. Consideraciones antes de la cirugía
- b. Definiciones
- c. Objetivo y funciones
- d. Fases
- e. Preanestesia y sedación
- f. Inducción
- g. Mantenimiento: anestesia inhalatoria
- h. Mantenimiento: anestesia intravenosa

5. PACIENTE

- a. Signos de analgesia, sedación, hipnosis
- b. Fisiología del dolor
- c. Tratamiento del dolor y cómo actúan los anestésicos en SNC
- d. Plano anestésico
- e. Beneficios vs inconvenientes de la anestesia

6. MONITORIZACIÓN

- a. Concepto de constantes vitales, importancia del control en cirugía
- b. Signos físicos
- c. Relación de las constantes vitales con los equipos de monitorización
- d. Interpretación de los signos durante la cirugía

7. RECUPERACIÓN

- a. Gestión del dolor, ansiedad, Ta
- b. Fármacos que favorecen la recuperación, dosis de rescate

8. METABOLISMO Y ELIMINACIÓN DE ANESTÉSICOS

- a. Metabolismo de los fármacos que intervienen en la anestesia
- b. Concepto de sobredosificación, recuperación y reanimación

9. ANATOMÍA TOPOGRÁFICA

- a. Estructuras anatómicas, relación de proximidad
- b. Anatomía vascular y nerviosa
- c. Urgencias en quirófano
- d. Complicaciones más frecuentes
- e. Signos de compromiso vital
- f. Principales maniobras de resucitación

10. RESIDUOS SANITARIOS EN LA CV

- a. Control y legislación
- b. Retirada y eliminación

6. DIAGNÓSTICO POR IMAGEN

1. IMAGEN

- a. Importancia de la imagen como prueba diagnóstica
- b. Funciones
- c. Opciones e indicaciones

2. RADIOLOGÍA

- a. Principios físicos y propiedades
- b. Tipos de radiaciones y espectro de radiaciones electromagnéticas
- c. Legislación, prevención y protección
- d. Equipos y sistemas
- e. Impresión y revelado, radiología digital
- f. Factores que influyen en la calidad de imagen
- g. Preparación del paciente
- h. Residuos
- i. Radiografía

3. ECOGRAFÍA

- a. Principios físicos y efecto piezoeléctrico
- b. Interacción de los ultrasonidos con los órganos
- c. Terminología descriptiva
- d. Indicaciones
- e. Preparación del paciente
- f. Equipos

4. ENDOSCOPIA

- a. Principios básicos
- b. Tipos
- c. Indicaciones
- d. Preparación del paciente
- e. Preparación del equipo

7. HOSPITALIZACIÓN

1. HOSPITAL

- a. Salas
- b. Salas especiales

2. CUIDADOS INTENSIVOS

- a. Efectos de la hospitalización en los animales
- b. Cuidados generales según especie
- c. Principios de fisioterapia y rehabilitación

Recuerda que parte del temario tomará como ejemplo el mercado español o criterios europeos. Toda la documentación o temario, puede aplicarse en cualquier país ajustando pequeños parámetros.