

Estándar de competencias profesionales

Atender a clientes y colaborar en la gestión de centros veterinarios

Familia Profesional **Agraria**
Nivel **3**
Código **ECP1585_3**
Estado **BOE**
Publicación **RD 705/2017**

Competencia profesional

Elementos de la competencia

EC1 Ejecutar acciones de atención al cliente y al animal propuestas por el veterinario para garantizar la calidad del servicio, cumpliendo las normas internas aplicables.

IC1.1 El cliente se recibe en centros veterinarios, cumpliendo con las normas internas establecidas que garantizan la calidad del servicio.

IC1.2 Los datos personales del cliente y/o del animal se solicitan para acceder, en su caso, a la información disponible sobre el mismo en el programa de gestión y canalizarla al servicio correspondiente de la clínica.

IC1.3 El animal se identifica mediante lectura del microchip, en caso requerido, utilizando el equipo indicado.

IC1.4 Las necesidades del cliente se determinan (cita programada, urgencia clínica, identificación de animales perdidos o abandonados, entre otros) comunicándolas al veterinario responsable.

IC1.5 El animal se maneja (pesado, colocación de bozal, inmovilización, entre otros), en función de su posterior destino, cirugía, obtención de muestras biológicas, estudio radiológico, entre otros.

IC1.6 Los residuos biológicos generados en la clínica se gestionan siguiendo protocolos y la normativa aplicable.

EC2 Realizar operaciones de gestión de almacén, asesoramiento y cobro de productos o servicios clínicos veterinarios, colaborando con el facultativo, para rentabilizar el establecimiento y prestar atención integral a los clientes, cumpliendo la normativa interna aplicable.

IC2.1 Los pedidos del centro veterinario, tanto de productos sanitarios como no sanitarios, se reciben, colocándolos en los almacenes, expositores, armarios y cámaras frigoríficas, en función de su naturaleza, peligrosidad y condiciones de conservación y según los protocolos de almacenamiento establecidos.

IC2.2 Los productos agotados, deteriorados, caducados, o bajo mínimos, se detectan, proponiendo al facultativo su reposición, introduciendo los datos requeridos, en su caso, en la aplicación informática de gestión del almacén del centro veterinario.

IC2.3 La información referente a recordatorios de servicios clínicos prestados en el centro veterinario (vacunas, tratamientos, entre otros) se transmite a los clientes, utilizando, en su caso, las herramientas establecidas por la empresa (teléfono, correo electrónico, correo ordinario, entre otras).

IC2.4 El asesoramiento sobre productos o servicios prestados en la clínica se proporciona al cliente, en función de sus necesidades, de manera ordenada, aplicando técnicas de comunicación y demostrando, en caso requerido, el manejo de instrumentos o utensilios de uso veterinario.

IC2.5 El presupuesto elaborado por el facultativo, en el caso de servicios no habituales se comunica al cliente verbalmente y/o por escrito, según protocolos establecidos.

IC2.6 Los servicios y productos se cobran, previa información al cliente de las tarifas y formas de pago establecidas en el centro veterinario, utilizando los equipos requeridos, garantizando la custodia y seguridad de la caja, haciendo el arqueo y entrega diarios de las cantidades acumuladas por los diferentes sistemas de pago al responsable del área y cumpliendo las normas internas del centro.

IC2.7 El grado de satisfacción del cliente con los productos o servicios veterinarios prestados se evalúa, aplicando las técnicas de comunicación establecidas, para la mejora continua de la calidad y fidelización de clientes.

IC2.8 Las reclamaciones presentadas por los clientes en relación con los productos o servicios prestados se resuelven o tramitan, cuando la resolución no sea de su competencia, según los criterios y procedimientos establecidos por la empresa.

EC3 Gestionar la información sanitaria y no sanitaria generada en los servicios prestados en un centro veterinario, para mantener el fichero de clientes y las historias clínicas, utilizando el programa informático establecido, cumpliendo la normativa aplicable de protección de datos personales.

- IC3.1** Los formularios de registro de entradas de clientes y animales se cumplimentan con la información requerida, de acuerdo al tratamiento o servicio que se vaya a prestar.
 - IC3.2** La historia clínica del animal que acude por primera vez al centro veterinario se cumplimenta en el formato establecido, recogiendo los datos relevantes de identificación, antecedentes, motivo de la consulta y exploración básica, entre otros.
 - IC3.3** Los datos relativos a consultas, atención urgente, incidencias, informes, radiografías y análisis, entre otros, se registran manualmente o por procedimientos informático, en la historia clínica, archivándolas según los métodos establecidos.
 - IC3.4** Las bases de datos de la empresa se actualizan con la información requerida, cumpliendo la normativa aplicable en relación con la protección de datos y las normas internas.
 - IC3.5** La información generada en los servicios prestados en centros veterinarios se conserva, mediante copia de seguridad, cumpliendo las normas de conservación de los soportes garantizando la fidelidad y confidencialidad de los datos archivados.
 - IC3.6** Los impresos de enfermedades de declaración obligatoria (EDO), se cumplimentan, remitiéndolos a la autoridad competente, con la periodicidad establecida.
- EC4** Participar en la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública, para garantizar la salud de los animales y prevenir la transmisión de enfermedades entre ellos y a los seres humanos, bajo la supervisión del veterinario, siguiendo los protocolos sanitarios establecidos y cumpliendo la normativa aplicable de prevención de riesgos laborales y de bienestar animal.
- IC4.1** Los programas preventivos de carácter general se identifican, colaborando en su desarrollo con el veterinario.
 - IC4.2** La información correspondiente a la elaboración y desarrollo de programas preventivos veterinarios de salud pública se transmite al propietario, en base a los programas de prevención de salud específicos para cada animal.
 - IC4.3** La información obtenida de los clientes referida a preguntas, consultas, peticiones, incidencias así como reclamaciones y sugerencias se clasifica, trasmitiéndose al veterinario, en su caso, según normas internas establecidas.
 - IC4.4** Los datos de los tratamientos periódicos y preventivos propuestos al cliente y sus ciclos de actualización se registran en la historia clínica del animal, comunicando los resultados de las propuestas al veterinario junto con los datos del archivo en referencia al animal y al cliente.
 - IC4.5** La información referida a las obligaciones legales que contrae el propietario en relación con la especie y raza del animal se transmite, verificando que las comprende.
 - IC4.6** La medicación para la posible eutanasia de un animal se prepara, en colaboración con el veterinario, según el protocolo establecido.

IC4.7 Los animales que lo requieran se sacrifican en colaboración con el veterinario, cumpliendo la normativa aplicable de bienestar animal.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Ordenadores personales en red local con conexión a Internet. Programas de gestión de clínicas veterinarias. Paquetes ofimáticos con procesadores de textos, bases de datos y hojas de cálculo. Elementos informáticos periféricos de entrada y salida de información. Soportes y materiales de archivo. Material de oficina.

Información utilizada o generada

Bases de datos. Información de los distintos sectores de servicios existentes en el mercado. Información técnica del uso del producto y servicio que se comercializa. Información de organismos oficiales. Bibliografía de consulta especializada. Protocolos de atención al cliente en clínicas veterinarias. Protocolos de gestión de clínicas veterinarias. Hojas de pedido. Hojas de entrega. Albaranes. Fichas de almacén. Inventario. Facturas. Balances. Presupuestos. Reclamaciones. Registro de entradas. Historias clínicas animales. Informes clínicos. Impresos de enfermedades de declaración obligatoria (EDO). Obligaciones legales de propietarios de animales. Normativa comunitaria, estatal y en su caso autonómica y local sobre: defensa de los consumidores y usuarios; fiscalidad; protección de datos; prevención de riesgos laborales; protección de los animales; tenencia de animales peligrosos; veterinaria de salud pública y zoonosis; gestión de residuos.