



IPG Politécnico
| da | Guarda
Escola Superior
de Saúde

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Secretariado Clínico

Davide Gomes Ferreira

Setembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DAVIDE GOMES FERREIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA

EM SECRETARIADO CLINICO

Setembro/2013

Ficha de Identificação

Discente: Davide Gomes Ferreira

Nº aluno: 1011078

Docente orientador de estágio: Abílio Figueiredo

Instituição: Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Morada: Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, n.º50, 6301-559 Guarda

Local de Estágio: Centro Veterinário Holístico BandarraVet

Morada: Quinta da Junqueira, Trancoso

Telefone: + 351 271 812 660 / Telemóvel: + 351 966 906 265

Supervisor na Empresa: Maria Paula Dias Ribeiro

Data de realização: 08 de Julho a 30 de Agosto de 2013

Agradecimentos

As minhas primeiras palavras de agradecimento, vão especialmente para o Centro Veterinário Holístico BandarraVet que me aceitou e acolheu para a realização da minha formação em contexto de trabalho.

Agradeço ainda às Médicas Veterinárias Maria Paula Ribeiro e Zita Coelho por toda a sua disponibilidade e atenção e mais quero engrandecer o meu mais sincero agradecimento à Doutora Zita Coelho pelo seu acompanhamento completo e dedicado durante o meu estágio.

A toda a restante equipa e colaboradores da clínica, um muito obrigado.

Agradeço ainda ao meu orientador Professor Abílio Figueiredo que me acompanhou e orientou.

Não poderia deixar de agradecer aos meus pais que foram uma ajuda preciosa e que sempre acreditaram em mim, à minha irmã que sempre me deu apoio e ajudou e à minha namorada que me apoiou incondicionalmente.

A todos os meus colegas da Corporação de Bombeiros Voluntário de Meda, à equipa do INEM, ao Nando técnico de ambulância de emergência, à equipa do SAP de Trancoso e a toda a equipa que lá trabalha um grande obrigado pelo apoio, carinho, força e confiança.

Agradeço finalmente à Escola Superior Tecnologia e Gestão por me ter acolhido durante a frequência do Curso de Especialização Tecnológico de Secretariado Clínico.

Subscrevo ainda os meus agradecimentos a todas as outras pessoas que não mencionei aqui, mas que foram igualmente importantes no desenvolvimento do presente estágio.

Índice de Figuras

Figura 1 - Brasão de Trancoso	3
Figura 2 - Logotipo BandarraVet	3
Figura 3 – Arquivos.....	10
Figura 4 – Tosquias	13
Figura 5 – Banhos.....	13
Figura 6 – Pensos	14
Figura 7 – Cirurgia.....	15

Índice Geral

Agradecimentos	3
Introdução	2
I. Características do local de estágio.....	3
1. Enquadramento geográfico do Centro Veterinário	3
2. Caracterização do Centro Veterinário.....	3
2.1. Corpo Clínico	4
2.2. Serviços ao dispor do cliente	5
II. Desenvolvimento do estágio.....	6
1. Objetivos.....	6
2. Funções desenvolvidas.....	7
A) Abertura de novas fichas para clientes e animais	8
B) Preenchimento de Boletins Sanitários	8
C) Colocação de vinhetas de vacinas no Boletim sanitário.	9
D) Colocação das faturas na base de dados	9
E) Preenchimento de fichas de internamentos, hotel, e análises	9
F) Faturação eletrónica.....	10
G) Arquivo de documentos	10
H) Introduzir dados no SIRA (Sistema de Identificação e Recuperação Animal).....	11
3. Outras Funções.....	12
3.1. Preparação de medicação.....	12
3.2. Tosquias.....	13
3.3. Banhos	13
3.3. Pensos.....	14
3.4. Preparação da sala de cirurgia e auxílio na cirurgia	15
3.5. Administração de medicação com a vigilância da Médica Veterinária.....	15
3.6. Domicílios.....	16
3.7. Folhetos informativos sobre o golpe de calor	16
III. Reflexão final	17
Bibliografia/Webografia	19
Anexos	20
1. Plano de estágio	21
2. Folhas de internamento	23
3. Folhas do Hotel Canino.....	24
4. Folhas de referências de Análises	25
5. Imagens e folha informativa sobre o Golpe de Calor	26
6. Rascunhos de aprendizagem de como fazer contas, para administrar medicação	28
7. Rascunhos De um trabalho sobre a agressividade canina	30
8. Horário laboral	33
9. Registo de presenças.....	35

Introdução

O presente estágio foi elaborado no âmbito da formação em contexto de trabalho, pertencente ao Curso de Especialização Tecnológica de Secretariado Clínico, lecionado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, no Instituto Politécnico da Guarda. O estágio decorreu no período compreendido entre o dia 8 de Julho a 30 de Agosto de 2013, com a duração de 400 horas, no “Centro Veterinário Holístico BandarraVet”.

A escolha deste local para realizar o estágio foi fácil, uma vez que já tinha um conhecimento prévio sobre a clínica e variada oferta de cuidados médicos veterinários. A presença na clínica irá permitir por em prática os conhecimentos teóricos aprendidos ao longo do ano letivo, sendo um desafio para mim visto tratar-se de uma vertente pouco escolhida para estágio, mas que em tudo é semelhante ao secretariado clínico em Hospital dedicado a Medicina Humana. Para além de que é um local que dista 12km da minha terra natal, uma mais-valia, visto que nos tempos que correm é difícil ter gastos extras e assim ficando perto de casa foi uma forma de evitá-los.

Este relatório surge como suporte teórico do estágio. Tem como objetivo dar a conhecer o local de estágio, assim como as atividades por mim desenvolvidas.

A minha formação em contexto de trabalho teve como apoio o plano de estágio formulado ao início (ver anexo nº1).

O presente trabalho divide-se em três capítulos. No primeiro capítulo consta a apresentação do local de estágio, focando o enquadramento geográfico, do Centro Veterinário Holístico BandarraVet, a sua organização e gestão, assim como caracterização física. O segundo capítulo destina-se à descrição dos objetivos, atividades a realizar, e à minha integração na equipa.

Na reflexão crítica, que ocupa todo o terceiro capítulo, são abordadas a auto avaliação, as aprendizagens, as dificuldades, as sugestões relativamente ao estágio e a abordagem da relação entre o plano de curso e o trabalho desenvolvido.

I. Características do local de estágio

1. Enquadramento geográfico do Centro Veterinário

Trancoso é uma cidade portuguesa, pertencente ao Distrito da Guarda, região Centro e sub-região da Beira Interior Norte, com cerca de 3200 habitantes situada num planalto em que o ponto mais alto tem 898m de altitude, sendo uma das 12 Aldeias Históricas de Portugal.

É sede de um município com 364,54 km² de área e 9 878 habitantes (2011), subdividido em 29 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de Penedono, a nordeste por Meda, a leste por Pinhel, a sul por Celorico da Beira, a sudoeste por Fornos de Algodres, a oeste por Aguiar da Beira e a noroeste por Sernancelhe.



Figura 1 - Brasão de Trancoso
Fonte: [http://www.infopedia.pt/\\$trancoso,3](http://www.infopedia.pt/$trancoso,3)

Esta é uma cidade amuralhada que possui um dos mais belos castelos de Portugal oferecendo ainda um vasto património classificado.

2. Caracterização do Centro Veterinário

O Centro Veterinário Holístico BandarraVet, é um centro que dispõe aos seus clientes variadíssimos serviços para bem-estar dos seus animais de estimação.

Sendo construído em trono de um objetivo principal que é a cura de todo o ser que ali possa entrar, ou seja, de forma holística.



Figura 2 - Logotipo BandarraVet
Fonte: Site BandarraVet

O centro, encontra-se situado na Quinta da Junqueira Trancoso, e por sua vez na Cidade de Meda na Rua António Manuel Dias 60/RC esq. Meda, um segundo consultório, associado à anterior referida, ambas pertencentes ao distrito da Guarda.

O Centro Veterinário de Trancoso é constituído por sala de internamento, para cães e felinos, construída de forma a proporcionar a maior comodidade para os animais e funcionalidade para os profissionais. A sala de internamento destinada aos cães é constituída por um parque independente, com acesso apenas pelo interior da sua sala para proporcionar acesso exterior aos animais em recuperação.

Aos clientes é privilegiado o acesso para as salas de internamento, sem terem a necessidade de se deslocarem pelo interior do centro.

Possui ainda salas específicas para tratamentos alternativos, uma sala completamente dedicada ao grooming e tratamentos com fisioterapia.

Futuramente a estes doentes específicos ser-lhes-á oferecida a hipótese complementar de medicina alternativa, onde poderão contemplar novas formas de terapia, nomeadamente acupuntura veterinária ou Reiki. Para finalizar, possui um hotel para animais de pequeno, médio e grande porte, com maternidade em caso de necessidade.

2.1. Corpo Clínico

O corpo clínico é formado pela Dra. Maria Paula Dias Ribeiro, licenciada em Medicina Veterinária pela Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD). Realizando estágio na Clínica de Pequenos Animais na ENVA – École Vétérinaire de Maisons – Alfort – França. Sendo ainda a fundadora e diretora da Clínica BandarVet, com a carteira profissional n.º 2403.

E pela Dra. Zita Alexandra Tomé Coelho com Mestrado Integrado em Medicina Veterinária pela Universidade de Trás os Montes e Alto Douro (UTAD). Tendo ainda formação profissional pelo Hospital Veterinário da UTAD. Investigadora no projeto OTSA (Observatório Transfronteiriço de sanidade Animal), e ainda frequentadora de *workshops* em Anatomia Patológica.

2.2.Serviços ao dispor do cliente

O Centro Veterinário Holístico (CVHB) oferece ao animal de estimação um serviço de clínica geral, com atendimento, que pode variar desde uma simples vacina até casos que exigem conhecimento aprofundado da patologia que afeta cães e gatos, assim como casos de doença zoonótica, alertando os proprietários do risco de contágio.

Exige a contínua atualização e preparação para receber qualquer tipo de doente, nas mais variadas situações. Faz também parte das competências, conhecimentos sobre cirurgia geral, abrangendo orquiectomias, ovariectomias assim como a resolução de trauma e doença tumoral de tecidos moles.

O CVHB oferece também serviços de Análises, nomeadamente bioquímicas e microscópicas. E como o bem-estar não é só saúde, os amigos de quatro patas podem usufruir de banhos, tosquiagem e grooming, sempre refrescantes e agradáveis.

II. Desenvolvimento do estágio

1. Objetivos

Os objetivos gerais formulados para esta formação em contexto de trabalho inserida no Curso de Especialização Tecnológica em Secretariado clínico, foram os seguintes:

- Conseguir, através do contacto com a realidade do mercado de trabalho, proporcionar o aprofundamento da formação prática e integração numa atividade laboral;
- Aplicar os conhecimentos e as competências teórico-práticas apreendidas ao longo de todo o curso.

Relativamente aos objetivos específicos, os objetivos principais foram:

- Rececionamento ao cliente;
- Preenchimento de documentação;
- Organização e arquivamento de fichas clínicas;
- Faturação.

Para além destes objetivos, é importante fazer referência a outras funções que me foram atribuídas e que contribuíram para um melhor funcionamento, aprendizagem e maior satisfação dos clientes e responsáveis pelo Centro Veterinário. Assim, é relevante mencionar o meu auxílio para com a Médica Veterinária no acompanhamento dos procedimentos médicos realizados, como irá ser descrito no capítulo seguinte.

2. Funções desenvolvidas

As atividades que desenvolvi ao longo meu estágio foram muito importantes para ter uma percepção prática das matérias desenvolvidas ao longo das aulas. Ao longo desta etapa fui incumbido do rececionamento dos clientes, preenchimento de fichas dos clientes/animal, atendimento telefónico, com marcação de consultas, tosquias e *groomig*, organização e arquivamento de fichas clínicas, registos epidemiológicos, resultados laboratoriais, contacto com fornecedores, receção de encomendas, gestão de stock e faturação.

Ainda durante a minha formação em contexto de trabalho tive como responsabilidade colaborar nos tratamentos e cuidados dos animais internados com a supervisão da Médica Veterinária responsável.

Antes de começar a exercer as funções anteriormente referidas, foi-me fornecida formação e informação para cada umas das atividades, fazendo referência à forma como as devia executar e como devia abordar os clientes nas mais variadas situações que poderiam surgir.

Trabalhar como secretário clínico requeriu muita atenção, pois todos os dias lidei com pessoas diferentes, de clientes a fornecedores, cada qual exigindo uma abordagem diferente. Para além disto, é um cargo de elevada responsabilidade onde por vezes me competia fazer pagamentos, verificar encomendas com as respetivas faturas e outras atividades que me foram incumbidas, como auxiliar a Veterinária nos procedimentos médicos, sempre que necessário.

Normalmente, o meu dia começava por fazer uma visita aos animais internados, vendo de seguida faturas, correio, e posteriormente o trabalho habitual de secretário clínico onde atendia telefonemas, fazia a gestão de *stock*, entre outros.

Segue-se a descrição particular das atividades desenvolvidas.

A) Abertura de novas fichas para clientes e animais

Quando o proprietário do animal e este compareciam pela primeira vez no Centro Veterinário Holístico BandarraVet, procedia-se à criação de uma ficha de cliente. Nesta ficha eram colocados os dados pessoais do proprietário do animal, assim como morada, número de bilhete de identidade/contribuinte e ainda número de telefone ou telemóvel.

Sendo igualmente, a primeira consulta do animal no Centro Veterinário, era aberta outra ficha para este, onde se colocava o nome do animal, a raça (pura ou cruzado), cor da pelagem, peso, e caso tivesse, o número de identificação eletrónica (microchip). Era ainda colocado o nome do proprietário do animal, associando-o assim à ficha de cliente.

B) Preenchimento de Boletins Sanitários

O preenchimento do boletim sanitário era feito quando este não possuía um, mas, caso já tivesse, este era atualizado na consulta veterinária.

No adimplemento do boletim sanitário feito pela primeira vez, a minha função era colocar as respetivas características do animal (raça, sexo, cor/tamanho da pelagem, idade, identificação eletrónica), visto que a mesma é o bilhete de identidade do animal.

E tal como nas fichas de cliente são colocados os dados (nome, morada, número de telemóvel/telefone) do proprietário do animal para assim se saber a quem este pertence.

Com a finalização do preenchimento deste boletim sanitário sabe-se que esta se encontra nos termos legais, assim como o animal se encontra legal dentro da lei portuguesa. O passaporte é que é legal fora do país.

C) Colocação de vinhetas de vacinas no Boletim sanitário.

As vinhetas no boletim sanitário do animal, eram importantes pois só assim saberíamos se este se encontrava vacinado ou desparasitado estando protegido de doenças e ainda qual seria a sua próxima ida ao veterinário.

Neste processo, a minha função era simples e fácil pois só tinha de colocar as vinhetas nos boletins na zona das vacinas antirrábicas, e infetocontagiosas, ou se fosse o caso, também colocava na área da desparasitação, finalizando com o carimbo da instituição e respetiva data.

Para dar como concluída esta tarefa, entregava a caderneta à Médica Veterinária para esta assinar.

D) Colocação das faturas na base de dados

Aqui a minha função era introduzir o nome da empresa, número de fatura e montante em questão. O modo de pagamento era numerário ou em cheque colocando igualmente esta informação na base de dados para se saber se a situação se encontrava regularizada ou não.

Com estes procedimentos havia um maior controlo das despesas da clínica, sabendo assim quais são os seus fornecedores e situação de pagamento.

E) Preenchimento de fichas de internamentos, hotel, e análises

As fichas em cima citadas são para diferentes situações. Começando pela dos internamentos, em que constam o nome do animal, idade, sexo, peso atual, nome do seu proprietário e os contactos deste. No seu verso encontra-se a medicação que lhe irá ser atribuída durante o internamento e ainda uma forma delineada para controlar as suas temperaturas, diarreias e vómitos.

No preenchimento desta ficha, a minha função era colocar os dados já acima referidos

Na ficha de hotel eram colocados os dados pessoais do animal, se este era agressivo ou não e se obedeceria a ordens estranhas durante o regime de hotel. No verso vinha referenciado se o animal trouxe alimentação (caseira ou ração) de casa e objetos pessoais (brinquedos e trela/coleira).

A minha função era o seu devido preenchimento.

Posteriormente, a minha função nas fichas de análises onde estão expostos os valores normais do animal desde a creatinina, proteínas totais, valores hepáticos e renais, era colocar os seus dados pessoais e contactos do seu proprietário. A seguir existia um painel onde preenchia por ordem, os campos que me eram apresentados, pondo o carimbo da clínica veterinária e para finalizar entregava à Veterinária para esta assinar e avaliar.

F) Faturação eletrónica

A clínica dispunha de um sistema de faturação, o “Primavera”, onde eram colocados os nomes e respetivos dados pessoais dos proprietários dos animais e a estes era atribuído um código que facilitava a tiragem da fatura.

No entanto, as vacinas, tosquias e todos os outros serviços oferecidos pela clínica também continham um código, que servia para que quando estivessem a tirar a fatura, carregar nesse mesmo código e assim saber qual foi o serviço prestado pela clínica e respetivo montante.

A minha função era tirar as faturas, colocando o número de cliente no sistema e seguidamente o código do serviço prestado pela clínica e por fim o modo de pagamento (numerário/pronto pagamento).

G) Arquivo de documentos

O arquivo de documentos como o seu próprio nome indica é guardar documentação. Quando cheguei ao Centro Veterinário Holístico BandarraVet este já possuía um arquivo totalmente organizado ao qual eu só tive de me ajustar.

Todo o arquivo da clinica, era organizado em capas expostas de forma horizontal e todas elas devidamente identificados para o seu efeito. Existindo assim um arquivo para os internamentos que continham a respetiva ficha do animal e datas de entrada e saída. Para o hotel havia outro arquivo, mas, abarcava o mesmo que o arquivo dos internamentos (ficha do animal e check-in/check-out).



Figura 3 – Arquivos
Fonte: Própria

No entanto, existia ainda um arquivo para a clínica de Trancoso, outro para a clínica da Mêda e outro para a contabilidade de ambas as clínicas. Estes três arquivos eram organizados de forma alfanumérica, mas, as faturas de contabilidade interna/externa organizavam-se pela data de chegada e número da respetiva fatura.

Por fim, a clínica possuía um arquivo geral ao qual eu não tinha acesso.

A minha função era organizar todos os documentos e arquivá-los segundo a forma que a clinica já tinha implementado, sendo assim mais fácil a procura da documentação se necessário.

H) Introduzir dados no SIRA (Sistema de Identificação e Recuperação Animal)

O SIRA é uma base de dados a nível nacional que faz a gestão de todos os dados que são relativos a animais. Visto que o animal passa a usar uma identificação eletrónica (microchip), neste sistema são também introduzidos os dados pessoais do proprietário, para que em caso de perda ou de acidente o proprietário seja associado ao animal para ser contactado.

A identificação eletrónica (microchip) é colocada dentro do animal sempre do lado esquerdo deste e é obrigatório por lei até aos seis meses de idade colocar um.

A minha função era aceder à base de dados (SIRA), fazendo-me acompanhar de todos os dados pessoais do proprietário para seguidamente carregar na opção novo cliente e colocar esses mesmos dados.

Posto isto, carregava numa outra opção que era adicionar animal onde colocava os respetivos dados deste e número de identificação eletrónica (microchip), e caso tivesse alguma marca de nascença também era colocada para melhor o identificar.

Depois de todo este processo se encontrar concluído, numa outra opção associava-se o proprietário ao respetivo animal e para terminar colocava-se o nome da Médica Veterinária que inseriu o microchip.

No final, imprimia um documento com todos os dados do proprietário e do animal, sendo um comprovativo, averbado em seguida pela Veterinária.

3. Outras Funções

3.1.Preparação de medicação

A medicação que era administrada ao animal varia de acordo com a sua situação clínica. Mas, o seu processo de preparação era sempre o mesmo, usando a regra dos três simples dando-nos assim a dose certa para dar a este, consoante o valor que dava eram usadas seringas de tamanhos diferentes. Por exemplo, usando uma seringa de 1ml que tem como unidade fracionária 0,1ml, evidentemente que o tamanho da agulha teria de se ajustar ao tamanho do animal.

Depois de aprender a fazer, foi só aplicar os conhecimentos e começar então a preparar as medicações. Como já foi referido em cima, começava então por aplicar a regra dos três simples, e por exemplo se tivesse de fazer este processo para um animal com 38,5 kg com uma dose TRAMAL® 4mg/kg e uma ampola de 100mg/2ml faria da seguinte forma:

- 4mg estão para 1kg assim como X está para 38,5kg, que daria o valor em miligrama de 154.

Seguidamente, realizava uma segunda conta para obter a dosagem para ser administrada ao animal, em que:

- 100mg de uma ampola estaria para 2 mililitros e 154mg estariam para X, e o resultado seria 3,08ml.

Por fim, sob a orientação da Médica Veterinária ia buscar uma seringa e preparava a medicação.

3.2. Tosquias

A tosquia era realizada no animal por diversos motivos, ou porque o pelo estava grande, ou por causa do calor ou se fosse o caso de proceder a uma cirurgia. Neste procedimento eram usados diversos pentes como por exemplo o 10, 40, 4F e o 7F. Era necessário ainda dentro deste processo tranquilizar o animal para que a tosquia corresse sem qualquer tipo de problema.

A minha função nas tosquias era preparar os pentes, as tosquiadoras e depois de o animal estar em cima da mesa auxiliar a Médica Veterinária durante todo este processo.



Figura 4 – Tosquias
Fonte: Própria

3.3. Banhos

Os banhos são importantes para a sua higiene permanente. Estes podiam ser de duas formas, uma que era o banho normal em que apenas era usado champô fisiológico para animais ou champô antiparasitário para eliminar carraças ou pulgas. E a outra que era quando o animal estava internado e necessitava de um banho especial para o seu tratamento. No final o animal era seco com uma toalha e secador e só depois escovado.

A minha função era receber os animais e perceber qual seria o tipo de banho que lhe iria dar, posto isto levava-os para a zona dos banhos e aí, já com todo o material preparado dava-lhe o respetivo banho e no final secava-o e escovava-o.



Figura 5 – Banhos
Fonte: Própria

3.3.Pensos

Os pensos no processo de recuperação do animal são importantes, pois assim este não conseguiria morder-se nem lambe-se não havendo risco de agravar a sua situação.

Dependendo dos casos, poderiam ser laborados pensos abertos em que se fazia apenas a limpeza da ferida com soro e *Betadine*® espuma, ou então pensos fechados em que se usava na mesma soro para limpar e *Betadine*® espuma e também pomadas para ajudar a curar como o *Lauroderme*® (podia também ser em pó), para finalizar colocavam-se compressas, ligaduras de algodão e ligadura elástica autoadesiva.

A minha função era preparar todo o material de pensos, tesouras, adesivos, compressas, ligaduras e algodão. Continuadamente, colocava umas luvas e máscara para a seguir, sob as ordens da Veterinária iniciar o processo de limpeza da ferida com soro usando uma pinça bico de rato e um rim com *Betadine*®. Na conclusão deste processo auxiliava a Veterinária na finalização do penso.



Figura 6 – Pensos
Fonte: Própria

3.4.Preparação da sala de cirurgia e auxílio na cirurgia

A sala de cirurgia, como se sabe é uma sala que está preparada para fazer cirurgias a animais de pequeno, médio e grande porte. Esta era composta por uma mesa de cirurgia, duas mesas de maio, armários com fios de sutura desde 2 zero de ponta redonda a 3 zero de ponta triangular e fios em seda. Havia ainda outros armários onde estavam panos de campo, luvas esterilizadas, compressas esterilizadas, toucas, mascaras, produtos de limpeza e esterilização, mantas térmicas e estojos de cirurgia.



Figura 7 – Cirurgia
Fonte: Própria

Era da minha responsabilidade preparar a sala de cirurgia, começando por colocar a manta térmica, um resguardo e seguidamente preparar a mesa de maio e respetiva luz de cirurgia. Quando o animal já se encontrava colocado em cima da mesa, eu criava uma zona limpa neste, para a cirurgia, continuamente numa sala à parte colocava uma touca, máscara e luvas que são fundamentais e fazem parte da higiene e segurança dos trabalhadores da clínica.

Seguidamente passamos para a sala de cirurgia, onde a minha função era passar todo o material que a cirurgiã necessitasse e caso esta solicitasse, intervir para pequenas ajudas. No final fazia-se a limpeza de toda a zona usando água oxigenada e *Betadine*®, concluindo com a limpeza de todo o material e esterilização do mesmo.

3.5.Administração de medicação com a vigilância da Médica Veterinária

Na administração de medicação, foi-me indicado como fazê-la sem haver risco de errar. Depois de toda a medicação estar preparada para ser dada ao animal, a minha função era, com a supervisão da Médica Veterinária administrar as doses de medicação certa ao animal.

3.6.Domicílios

Os serviços ao domicílio, são cuidados que a clínica veterinária presta fora da sua célula, para assim ficar mais perto das populações através dos cuidados veterinários. Este é um serviço também importante que está ao dispor dos matilheiros (caçadores), em que lhes facilita a vida para não terem de se deslocar com os todos os seus animais.

A minha função era preparar o saco dos domicílios que continha desparasitantes, seringas, agulhas, tesouras, algodão, compressas e material de vacinação que era preparado no dia anterior e colocado no frio para não alterar o seu composto químico.

Quando me encontrava no local, preenchia uma folha com o nome do animal e respetivo proprietário.

3.7.Folhetos informativos sobre o golpe de calor

Os folhetos informativos, tem como objetivo informar quem os lê e os interpreta. Estes folhetos sobre o golpe do calor foram feitos para informar os donos dos animais sobre os riscos que os seus animais de estimação poderiam estar sujeitos e como impedir que essa situação acontecesse.

A minha função e em conjunto com os enfermeiros do CVHB, numa primeira fase de pesquisa, consistiu em saber o que era um golpe de calor e saber quais os cuidados a ter par que não acontecesse.

Na segunda fase foi já a criação dos folhetos informativos e com a utilização de um programa informático, o Photoscape criamos imagens para colocar na página do facebook da clínica.

III. Reflexão final

Este foi um estágio muito diversificado, em que foram desenvolvidas funções que envolviam a missão desta empresa e o seu bom funcionamento.

Opto por dividir este capítulo por auto avaliação, abordagem entre o plano de curso e o trabalho desenvolvido e por fim sugestões.

Auto Avaliação:

Ao longo desta época de estágio, as aprendizagens foram inúmeras. Para mim, lidar diariamente com tão vasta variedade de situações foi bastante gratificante, pois para além de poder aplicar os conhecimentos apreendidos ao longo do ano, pude aprender novas competências, sendo este um local cheio de novidades para mim.

Durante a formação em contexto de trabalho a minha aprendizagem foi gradual, no final conseguindo fazer toda uma preparação do material cuidadosa e correta como, na sala de cirurgia.

É de mencionar que a interação com os clientes foi bastante importante, contribuindo para melhorar a minha forma de comunicar e expressar junto das pessoas, para além disto foi importante a passagem de clientes estrangeiros na clinica para aprender e aperfeiçoar algumas línguas nas quais tinha conhecimento conseguindo por vezes já realizar um diálogo com um cliente estrangeiro.

A integração no grupo de trabalho, o trabalho em equipa e o relacionamento interpessoal foram reforçados neste estágio, dando grande importância ao bom relacionamento entre a equipa que é fundamental na forma de estar e agir no momento certo.

Para o cliente e o animal que exigem e merecem de nós a maior eficiência e qualidade no desempenho das nossas funções quer sejamos estagiários ou trabalhadores há vários anos todos são a cara da instituição e por isso acarretei essa responsabilidade durante as minhas funções.

Os objetivos previstos para a realização do presente estágio foram cumpridos sendo que em algumas das minhas funções foram necessários conhecimentos adquiridos ao longo do ano letivo como da disciplina de Técnicas de Arquivo, Base de Dados, Estatística, entre outras. Usei ainda conhecimentos da minha formação como bombeiro num caso em que um dos proprietários do animal se sentiu mal devido ao estado deste.

As dificuldades refletiram-se especialmente no início do meu trabalho como estagiário, visto que não estava totalmente adaptado á realização dos procedimentos da clinica, mas, no entanto após ter tido formação consegui aprender e ultrapassar os obstáculos. Outras das dificuldades sentidas foi apreender a lidar com o *stress* do dia-a-dia.

Gostaria de ter recebido formação noutras funções, mas não foi possível.

Estar em constante movimentação nove horas e meia por dia resultava num grande cansaço e no final do dia, não restavam mais forças. Mas, com o passar do tempo fui-me habituando, pensando sempre positivo e sempre no melhor. Só passando por experiências deste género é que se aprende a valorizar quem trabalha num espaço assim e a quem dá tudo pela vida de um animal.

Abordagem entre o plano de curso e o trabalho desenvolvido:

Deveras este local de estágio enquadra-se com o plano de curso, mesmo não sendo uma clínica, ou um hospital, dedicado ás pessoas, não deixei de lidar com os clientes e por em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do ano. Foi um local diferente, mas, muito enriquecedor para a minha vida futura.

Passei por todos os locais da clínica desde o escritório até à sala de cirurgia. Posto isto, tive ainda a felicidade de ter uma orientadora que me ajudou e sempre me apoiou para melhorar nas funções que me eram propostas.

Sugestões:

Penso que para o tempo de duração do Centro Veterinário Holístico BandarranVet, este encontra-se bem gerido e por isso não deixo muitas sugestões. Apenas que deveriam colocar mais sinalização pela Vila de Trancoso e arredores para assim ser mais fácil o seu acesso.

Esta é uma clínica que se encontra dotada de todas as condições para receber animais nas mais variadíssimas condições e possíveis futuros estagiários da nossa escola. Considero ainda que as horas para este tipo de estágio são muito extensas, podendo ser reduzidas num futuro próximo.

Bibliografia/Webografia

BandarraVet, online em 12 de agosto de 2013, < <http://www.bandarravet.com/servicos.htm>>.

Enquadramento geográfico da clinica e imagem do brasão da cidade de Trancoso

<[http://www.infopedia.pt/\\$trancoso,3](http://www.infopedia.pt/$trancoso,3)>

Anexos

1. Plano de estágio

Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio.

Escola: ESECD ESS ESTG ESTH

Tipologia do Estágio:
 Curricular Extracurricular Outro: _____

Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? Sim. Qual? _____

1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO

Estudante: Rafael Gomes Ferreira N.º 16101078

Docente orientador: Abílio Aguiar

Supervisor: Duarte Paiva

2. PLANO DE ESTÁGIO

Atividades a realizar no CVTH:

- Rececionamento ao cliente;
- Preenchimento de ficha de cliente/animal;
- Atendimento telefónico, com marcação consultiva, triagem e grouping;
- Organização e arquivamento de fichas clínicas, registos epidemiológicos e resultados laboratoriais;
- Contacto com fornecedores; receção de encomendas, gestão do stock;
- Interação;
- Colaboração no tratamento e cuidado dos animais internados, com a supervisão do médico veterinário ou enf. veterinário responsáveis;
- Acompanhamento dos procedimentos médicos realizados no CVTH, tais como consulta, vacinação, cirurgia, de exames complementares, assistindo o médico veterinário responsável;
- Reparação do material e equipamento necessários às atividades em domicílio e CVTH - ITSA.

3. ASSINATURAS

O Estudante	O Docente Orientador	O Supervisor
<input type="text" value="16101078"/> <small>Data</small> <small>(assinatura)</small>	<input type="text" value=""/> <small>Data</small> <small>(assinatura)</small>	 <small>(assinatura e carimbo da Entidade)</small>

2. Folhas de internamento

Terapia em curso:

NOME: _____

PESO: _____

Fármaco	10h	12h	16h	18h	20h	22h	Início ✓	Final ⊘
Amox. + Aç. Cláv. 1ml/20Kg SID SC								
Enrofloxacin 50mg (5%) 1ml/10Kg SID IV ou SC								
Meloxicam 5mg/ml 0,2mg/Kg SID SC								
Metoclopramida 10mg/ml 0,2 a 0,5mg/Kg TID SC								
Ranitidina 0,5mg/Kg BID IV								
Tramadol 2mg/Kg cat ; 4mg/Kg dog								
Catosal 2 a 5ml								

Observações/Itens para faturamento:

3. Folhas do Hotel Canino

Bandarravet Centro Veterinário Holístico

HOTEL CANINO

Identificação do animal:

<u>Nome</u>	<u>Raça</u>	<u>Sexo</u>	<u>Nasc. a:</u>	<u>Peso Kg</u>	<u>Data de entrada</u>

Data prevista de saída: _____

Identificação do proprietário

Nome: _____ Tel. _____

VACINAÇÃO

DESPARASITAÇÃO

<u>Infetocontagiosas</u>	EM DIA	A REALIZAR	<u>Interna</u>	EM DIA	A REALIZAR
<u>Rábica</u>	EM DIA	A REALIZAR	<u>Externa</u>	EM DIA	A REALIZAR

Comportamento:

Agressividade:

- | | | |
|-------------------------------|-----|-----|
| - Para com humanos? | Sim | Não |
| - Para com outros cães/gatos? | Sim | Não |
| - Para com outros animais? | Sim | Não |

Treino/Sociabilização:

- | | | |
|--|-----|-----|
| - Obedece a ordens do proprietário? | Sim | Não |
| - Obedece a ordens de estranhos? | Sim | Não |
| - Habitado a usar coleira + trela? | Sim | Não |
| - Tem contacto com outros animais? | Sim | Não |
| - Brinca com outros animais? | Sim | Não |
| - Tem tendência a fugir? | Sim | Não |
| - Assusta-se com facilidade? | Sim | Não |
| - Habitado a tomar banho? | Sim | Não |
| - Habitado ao secador/expulsor? | Sim | Não |
| - Com acesso ao exterior (parques)? | Sim | Não |
| - Está a ser sujeito a treino no momento? | Sim | Não |
| - Em caso afirmativo, que tipo de treino, e quais os comandos? | | |

Particularidades na manipulação:

Temperamento CVHB: _____

Alimentação: Própria 1Vx/dia 2Vx/dia Sempre à disposição
CVHB _____

Objetos pessoais/Banhos e tosquias/Indicações:

Terapia em curso:

<u>Fármaco</u>	<u>Posologia</u>

Itens para faturamento:

Saída

<u>Data</u>	<u>Peso</u>	<u>Total em débito</u>

4. Folhas de referências de Analises

DATA	NOME	SEXO	IDADE	PESO (KG)	PROPRIETÁRIO
Nº ORDEM:21					TELEFONE

Gato				Data	Data		Data		Data	Data	Data
Parâmetro	min	max	Unidades								
				Hora	Hora		Hora		Hora	Hora	Hora
Creatinina	0,9	1,9	mg/dl								
Ureia/BUN	13	33	mg/dL								
Proteínas Totais	5,2	7,7	g/dL								
Albumina	2,3	3,5	g/dl								
AST/GOT	0	53	U/l 37°C								
ALT/GPT	0	105	U/l 37°C								
GGT	0	10	U/l 37°C								
Fosfatase Alcalina	0	123	U/l 37°C								
Glucose	61	103	mg/dL								
LDH	0	500	U/l 37°C								
Colesterol Total	60	250	mg/dL								
Triglicéridos	15		mg/dL								
Magnésio	1,89	2,78	mg/dL								
Cálcio	8,6	13,0	mg/dL								
Fósforo Inorg.	2,7	7,0	mg/dL								
Bilirrubina Total	< 0,5		mg/dL								
CPK	0	235	U/l 37°C								
Amilase	666	2520	U/l 37°C								
Fructosamina	180	295	µmol/l								

A Médica Vet, _____

5. Imagens e folha informativa sobre o Golpe de Calor

GOLPE DE CALOR

Pode levar á morte.

Como evitar:

- Não deixar os nossos animais em locais fechados e quentes (AUTOMÓVEIS);
- Ter água sempre á disposição, na altura de maior calor recorrer a vários pontos de água;
- Não permitir a sesta da tarde ao sol!
- Passeios: só de manhã ou fim de tarde;
- Animais de pelo comprido Tesquia;
- Refrescar o local onde os animais se encontram molhando-o com água fresca.

GOLPE DE CALOR



Sabe o que é?

SIM

NÃO

Se **SIM**, sabe como evita-lo?

SIM

NÃO

Se **SIM**, bora lá refresca-los!!!



Se **NÃO**: Um golpe de calor acontece quando a temperatura se encontra muito elevado e o próprio animal não consegue regular a sua temperatura. Em alguns casos pode levar a **MORTE**.

Sinais a ter em conta:

- Respiração ofegante;
- Nariz seco;
- Agitação ou apatia.

Como evitar:

- Não deixar os nossos animais em locais fechados e quentes (**AUTOMÓVEIS**);
- Ter água sempre á disposição, na altura de maior calor recorrer a vários pontos de água;
- Não permitir a sesta da tarde ao sol!
- Passeios: só de manhã ou fim de tarde;
- Animais de pelo comprido → **Tosquia**;
- Refrescar o local onde os animais se encontram molhando-o com água fresca.



6. Rascunhos de aprendizagem de como fazer contas, para administrar medicação

Caso → 7,5 kΩ

22 ms / 1 kΩ

Comprimido 250 ms

$$\begin{array}{r}
 22 \text{ ms} \text{ --- } 1 \text{ k}\Omega \\
 \times \\
 7,5 \text{ k}\Omega
 \end{array}$$

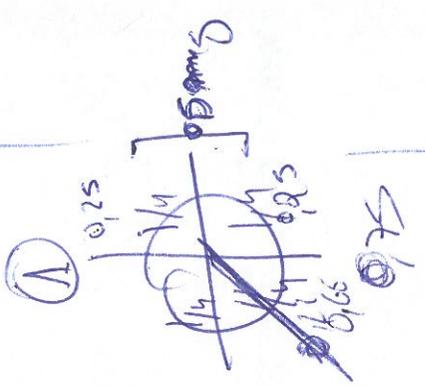
$$x = \frac{22 \times 7,5 \text{ k}\Omega}{1 \text{ k}\Omega} =$$

$$x = 165 \text{ ms}$$

$$\begin{array}{r}
 250 \text{ ms} \text{ --- } 1 \\
 \times \\
 165 \text{ ms}
 \end{array}$$

$$x = \frac{250 \times 165 \text{ ms}}{250 \text{ ms}} =$$

$$x = 0,66 \text{ ms}$$



Caso → 24 kΩ

Comprimido 250 ms

$$\begin{array}{r}
 22 \text{ ms} \text{ --- } 1 \text{ k}\Omega \\
 \times \\
 24 \text{ k}\Omega
 \end{array}$$

$$x = \frac{22 \times 24 \text{ k}\Omega}{1} =$$

$$x = 528 \text{ ms}$$

$$\begin{array}{r}
 250 \text{ ms} \text{ --- } 1 \\
 \times \\
 528
 \end{array}$$

$$x = \frac{1 \times 250 \text{ ms}}{528 \text{ ms}} =$$

$$x = 0,47 \text{ ms}$$

→ DE- se des 2/1 Comprimido



22 ms / kΩ

BB → 38,5 Kg

Tarimol na dose 4mg/Kg

1 ampola 100mg/2ml.

$$\begin{array}{l} 4\text{mg} \text{ ————— } 1\text{Kg} \\ x \text{ ————— } 38,5\text{Kg} \end{array}$$

$$x = \frac{4\text{mg} \times 38,5\text{Kg}}{1\text{Kg}} =$$

$$x = 154\text{mg}$$

$$\begin{array}{l} 100\text{mg} \text{ ————— } 2\text{ml} \\ 154\text{mg} \text{ ————— } x \end{array}$$

$$x = \frac{2\text{ml} \times 154\text{mg}}{100\text{mg}} =$$

$$x = 3,08\text{ml}.$$

7. Rascunhos De um trabalho sobre a agressividade canina

Agressividade

↳ Comportamento que um animal ~~adota~~ adota, que muitas vezes relacionado com o medo a ansiedade ou por defesa que é sempre contextualizado no meio em que o animal cão/gato, vive.

• Os animais devem ser socializados e socializados, isto traduz o seguinte que devem ser expostos a várias situações e estruturas (Stresse, barulho, sirenes, explosões, de), para haver uma antecipação e prevenir um futuro / possível agressividade do animal.

→ ^N Cães são mestres a interpretar os nossos comportamentos, interpretam as atitudes corporais (gestos, olhares), dos donos e passam a utilizá-los no futuro, como elemento de auto-defesa.

↳ Os animais aprendem com os nossos comportamentos, porque uma futura insegurança é um domínio da parte do animal.

↳ é comum ver esse tipo de comportamento com cães pequenos, já saem os donos lá de casa.

↳ Que acontece é que o seu cognitivo, mental aprende com situações anteriores, o que os leva a antecipar os nossos momentos, movimentos e agir nessa medida.

→ hijo-estimulantes → são muito estimulados.

↳ gatos → vivem em meios que trazem muita adrenalina

• Ruas;

• Brigas;

Podem ser causadores para tal comportamento.

Vanessa

Cães e gatos → reagem a estímulos, e sem serem estimulados e vice-versa iniciam certamente seu animais sociais.

→ Um estímulo desconfortante é mais facilmente aceito para haver um comportamento de agressividade ou háves imios de uma agressividade

↳ Meios de observação

- Aproximação;
- Olhos virados para trás - gatos;
- Pelo arrepiado - cães e gatos;

A • Dentada é um meio de defesa que nem sempre está envolvido num comportamento de agressividade do animal.

* → A agressividade pode ser um espelho daquilo que o seu (animal) dono representa para o seu animal.

Tempo diário gradual

↳ é fundamental, para libertar o seu animal de stress e ansiedade. (é fundamental que o haja no meio familiar).

• Conforme o comportamento do seu animal assim o estímulo deverá ser modificado para que não o conduza a uma conduta imprópria do mesmo, deverá também ser modificado para que não haja um atrofamento na sua aprendizagem do seu animal

- Se o animal liga bem-bom estímulo
- Se o animal o liga mal - repete com um estímulo adicional que não o leve a um comportamento improprio da sua parte.
- Estimular bem e educar é prevenir a agressividade do seu animal.

versantgalpinistes.com

F: 01 47 86 33 57

T: 01 47 81 96 96

92000 Nanterre

18/22 rue d'Arras

VERSANT SA

VERSANT

8. Horário laboral

BANDARRAVET

Horário Laboral

David Ferreira

	segunda	terça	quarta	quinta	sexta	sábado
9:00h						
10:00h						
11:00h						
12:00h						
13:00h						
14:00h	Hora de Almoço.					
15:00h						
16:00h						
17:00h						
18:00h						
19:00h						
20:00h						

400h → 10 semanas → 7 de julho a 20 de setembro de 2013

Nota:

de 6 - feius → meda.



Centro Veterinário Holístico

9. Registo de presenças