

FEAR FREE – NIVEL 2: MÓDULO 1

TITULO	FEAR FREE – NIVEL 2
EPISODIO	MODULO 1

Diapositiva 1:

Bienvenidos al programa de certificación Fear Free, nivel 2, módulo 1: Abordaje considerado, gradiente táctil y manejo suave: todos los pacientes, todas las visitas.

Diapositiva 2

Nos gustaría agradecer vuestra dedicación a la hora de proporcionar la mejor atención a los animales y a sus propietarios. Fear Free nos permite dar la atención médica apropiada teniendo en cuenta tanto el bienestar físico como psicológico de los pacientes. Mejorando la experiencia del paciente y del cliente, el profesional veterinario trabaja con mayor seguridad y con una mayor satisfacción. Además, a los clientes les encanta Fear Free y, los anima a confiar completamente en el veterinario para que cuide de sus animales.

Diapositiva 3

En este módulo, se revisarán los conceptos clave: abordaje considerado, gradiente táctil y manejo suave. Se explicará cómo se aplica cada concepto cuando el paciente llega al centro veterinario, durante la exploración física y la medicina preventiva, en el diagnóstico, en los tratamientos y en el traslado del paciente de un lugar a otro dentro del hospital.

Diapositiva 4

Lección 1- Conceptos clave

Diapositiva 5

En la primera lección se discutirán y revisarán varios de los conceptos clave de Fear Free. Al finalizar esta lección serás capaz de:

- Definir abordaje considerado, manejo suave y gradiente táctil.
- Realizar un examen físico basado en los principios del gradiente táctil.
- Explicar la importancia de anotar el perfil emocional del paciente y conocer los aspectos que deben registrarse y cuándo deben consultarse.
- Utilizar la escala Fear Free para evaluar el miedo, la ansiedad y el estrés en los pacientes.

Diapositiva 6

Las visitas Fear Free proporcionan al paciente confort y bienestar en todas las interacciones, durante todo el tiempo que el paciente está en el centro. El uso del abordaje considerado, el gradiente táctil y el manejo suave reduce el miedo, la ansiedad y el estrés. En el nivel 1 del programa, se introdujo el acrónimo MAE para referirse al miedo, la ansiedad y el estrés. También escucharás este acrónimo durante este módulo. Al reducir el MAE en el centro veterinario se mejora la calidad de vida de los pacientes. Además, mejora el vínculo ente el cliente y el equipo veterinario, así como la seguridad y la satisfacción del equipo veterinario.

Diapositiva 7

El abordaje considerado consiste en reconocer todos los estímulos sensoriales y ambientales que pueden afectar al paciente y aproximarse al él de la forma más tranquila y menos conflictiva posible. Dedicar tiempo a entender cómo interpreta el paciente el entorno del centro veterinario es el primer paso del abordaje considerado. Todo lo que rodea al animal mientras está en el centro veterinario, tales como estímulos visuales, olores, feromonas, sonidos, así como los sabores a los que se expone y las experiencias táctiles, influyen en lo que el animal aprende acerca del centro veterinario y en su nivel de MAE. Cada zona del centro veterinario, las superficies por donde el animal debe pasar, esperar o echarse, el instrumental que se utilizará y las interacciones con el equipo veterinario, contribuirán también al abordaje considerado.

Diapositiva 8

El gradiente táctil tiene dos componentes. Por un lado, iniciar y mantener el contacto físico con el paciente. Por otro, administrar tratamientos que impliquen contacto con el cuerpo del animal, tales como inyecciones, corte de uñas, etc. Debe empezarse con el contacto menos invasivo y habituar poco a poco al animal a la administración del tratamiento y/o a la realización del procedimiento. Manteniendo el contacto una vez se ha iniciado, se evita sorprender al animal, y hace que la manipulación sea más previsible y cause menos MAE. Deslizando las manos de una zona corporal a otra y empezando por las zonas más agradables para el animal se reduce la probabilidad de que el animal muestre signos de MAE. Es importante evaluar el estado emocional del animal periódicamente antes de pasar a un procedimiento o tratamiento que pueda ser más estresante para el animal.

Diapositiva 9

En la mayoría de los animales, el gradiente táctil ayuda a establecer una guía básica para los procedimientos rutinarios. Al trabajar con pacientes, cualquier variación individual en las preferencias relacionadas con el contacto físico debe registrarse en el historial médico para que los tratamientos futuros se desarrollen sin problemas. Recuerda tomar nota tanto de los éxitos como de lo que es preferible evitar en cada paciente. Deben reevaluarse periódicamente los niveles de MAE del paciente y su respuesta al contacto. Si una determinada ubicación o tipo de contacto causa un aumento del MAE, detente y evalúa tanto la situación como el paciente. Podría haber una causa médica o emocional subyacente que explique el aumento del MAE o algún cambio en el entorno que hizo que el animal se sintiera incómodo.

Diapositiva 10

Ahora vamos a practicar cómo preparar un plan para usar el gradiente táctil durante un examen físico. En primer lugar, ordena las distintas partes del cuerpo del animal en función de su sensibilidad. La número uno debe ser la menos sensible para examinar, mientras que la número diez será la parte más sensible o invasiva del examen físico. Si bien existe una variación individual entre los animales, imagina que se trata de un animal sin ningún problema específico durante el examen físico.

Diapositiva 11

Observa que las áreas más sensibles comparten unas características comunes en la mayoría de los animales. En primer lugar, son zonas muy importantes para la comunicación social, como la cara y la parte trasera. En segundo lugar, son áreas con una alta concentración de terminaciones nerviosas, por lo que serán más sensibles, sobre todo, cuando sufren una lesión.

Diapositiva 12

El manejo suave es la forma en que el equipo veterinario coloca de manera cómoda y segura al paciente para permitir la atención veterinaria sin causar un grado innecesario de MAE.

El manejo suave puede variar considerablemente para cada paciente dadas las diferencias individuales, por lo que es importante anotar los éxitos y las preferencias alimentarias del animal para mejorar las interacciones futuras. El manejo suave siempre implica el enfoque de "menos es más", lo que significa que se utiliza la cantidad mínima de control para lograr un tratamiento veterinario seguro. Si un paciente experimenta un aumento significativo del MAE durante los intentos de manejo suave, haz una pausa y evalúa tanto tu actuación como al paciente y el plan de tratamiento antes de seguir adelante.

Diapositiva 13

El objetivo de la visita Fear Free es prevenir o disminuir el MAE mientras se proporciona una excelente atención médica y se garantiza la seguridad y el bienestar del equipo veterinario. El registro del perfil emocional es una excelente manera de realizar un seguimiento del MAE y, en particular, de garantizar que las respuestas emocionales positivas durante el tratamiento se puedan repetir durante las visitas futuras sin la necesidad de que el equipo veterinario aprenda por ensayo y error.

El registro del perfil emocional debe formar parte de todos los registros médicos y cada visita es una oportunidad para agregarle detalles. Recuerda consultar el perfil emocional durante cada visita y actualizarlo tras finalizarla. Desarrollar un método uniforme de medir el MAE mejora la precisión del perfil emocional y ayuda a los miembros del equipo a saber qué pueden esperar.

Diapositiva 14

Fear Free utiliza una escala para cuantificar el MAE, desarrollada por el veterinario Kenneth Martin y la auxiliar veterinaria Debbie Martin, ambos especialistas en comportamiento. Hay tres categorías de MAE en la escala, baja, moderada y alta, con seis puntuaciones disponibles de cero a cinco. Las tres categorías utilizan el color verde para continuar, el amarillo para señalar precaución o pausa, y el rojo para detener el procedimiento. Esta escala ayuda a los miembros del equipo a comunicarse claramente sobre lo que experimenta un animal mientras se encuentra en el centro veterinario y también proporciona orientación sobre cómo proceder.

El nivel 0 describe animales sin signos de MAE. Los animales están relajados y solicitan interactuar con el equipo veterinario. El nivel 1 describe animales que muestran uno o dos signos leves de MAE, como lamerse los labios, evitar el contacto visual, mirar hacia otro lado sin alejarse, levantar una pata, dilatar las pupilas o jadear con la comisura de los labios relajada. Estos signos ocurren 4 veces o menos por minuto. El animal está interesado en reforzadores como comida, juego y atención, e interactúa con el equipo veterinario.

El nivel 2 describe animales que muestran uno o dos signos de MAE moderado, como colocar las orejas ligeramente hacia atrás, mantener la cola baja, realizar movimientos lentos, jadear con las comisuras de los labios apretadas o buscar la atención del propietario. Estos signos se ven 4 veces o menos por minuto. Estos animales aún quieren interactuar con el equipo veterinario y aceptan fácilmente comida, juguetes y caricias.

El nivel 3 describe animales que muestran más de 2 signos de MAE moderado, que ocurren más de 4 veces por minuto. Pueden mostrar un interés intermitente en los reforzadores y, en ocasiones, rechazar los premios temporalmente. También pueden tomar los premios de forma brusca. Estos animales pueden interactuar con los miembros del equipo, o pueden dudar en hacerlo, pero no evitan activamente la interacción.

El nivel 4 describe animales que experimentan MAE grave sin agresión defensiva. Estos signos incluyen, por ejemplo, esconderse, mantenerse inmóviles, mostrar nerviosismo, realizar intentos de huida, temblar, aumento de la frecuencia respiratoria o respirar de manera forzada, mantener la boca cerrada y tensa, pupilas dilatadas, orejas hacia atrás o pegadas a la cabeza, cola escondida o, en el caso de los gatos, agitar la cola.

FEAR FREE – NIVEL 2: MÓDULO 1

Estos animales pueden estar interesados o no en reforzadores como comida, juguetes o atención, y no eligen interactuar con los miembros del equipo, sino que generalmente tratan de evitarlos alejándose de ellos.

El nivel 5 describe animales que están experimentando MAE grave con agresividad defensiva, cuerpo rígido con mirada directa, gruñidos, intentos de morder o de abalanzarse sobre el personal, ladridos, y, en el caso de los gatos, intentos de arañar al personal. Estos animales son demasiado miedosos para permitir manipulaciones o procedimientos.

Es fundamental que todo el equipo veterinario evalúe de la misma forma el MAE para que haya una buena comunicación entre los miembros del equipo veterinario.

Diapositiva 15

Lección 1: conclusión. En esta lección se ha tratado el uso de un abordaje considerado, un manejo suave y un gradiente táctil para proporcionar una visita Fear Free a nuestros pacientes. Familiarizarse con estas herramientas te permitirá planificar de una forma mejor una visita Fear Free para tu paciente y tu cliente. Es importante consultar el perfil emocional del paciente antes del tratamiento y actualizarlo después, para mejorar las visitas futuras, principalmente cuando estén involucrados diferentes miembros del equipo. El uso de una escala para evaluar el MAE ayuda a los miembros del equipo a comprender el estado emocional del paciente durante la visita.

Diapositiva 16

Lección 2: La visita, de principio a fin

Diapositiva 17

En esta lección, exploraremos en detalle cómo implementar Fear Free durante la visita de un paciente al centro veterinario. Al final de esta lección, deberías ser capaz de:

- Identificar los roles del responsable de atención al cliente, del auxiliar técnico veterinario (ATV) y del veterinario, durante las visitas Fear Free.
- Crear un plan de tratamiento para la atención preventiva, incluyendo la evaluación de los reforzadores y distractores del paciente, y la evaluación de los deseos y necesidades relacionados con la atención veterinaria.
- Hacer un plan teniendo en cuenta el personal del equipo que participará, dónde se realizará la visita y qué material se necesitará para realizar el procedimiento y, al mismo tiempo, proporcionar un entorno Fear Free.
- Comprender la necesidad de establecer puntos de parada en los tratamientos o los diagnósticos según el grado de MAE del paciente, y la importancia relativa del procedimiento.
- Reconocer la importancia del trabajo en equipo para obtener los mejores resultados.

Diapositiva 18

Una vez que el equipo está comprometido con un abordaje considerado, un manejo suave y un gradiente táctil, y comprende cómo comunicarse sobre el MAE, es importante designar los roles de los miembros del equipo para las visitas Fear Free. Habrá algunas variaciones entre los centros veterinarios, pero todos los centros deben adoptar el trabajo en equipo y establecer protocolos que incluyan pausas para reevaluar el equipo, el paciente y el plan.

Las personas responsables de la atención al cliente, los auxiliares veterinarios y los veterinarios interactúan con los pacientes y los clientes durante la mayoría de las visitas. Por lo tanto, todo el equipo debe trabajar en conjunto para construir una cultura Fear Free para la atención veterinaria.

Hacer un plan de acción incluye cuatro bloques. Haz clic en cada sección del diagrama para ver más detalles.

Evaluar al paciente:

Debes prestar atención al lenguaje corporal del paciente y a los indicadores de comportamiento, y asignar un nivel de MAE. Recuerda reevaluar continuamente el MAE a lo largo de los procedimientos.

Debes evaluar los siguientes aspectos de tu propia actuación:

¿Estás utilizando un abordaje considerado? Debes sentirte cómodo trabajando con el paciente y estar seguro de que el nivel de MAE que está experimentando el animal, si lo hay, es leve (un 3 o menos en la escala MAE). Recuerda pedir ayuda siempre que la necesites. Es posible que se necesite un segundo miembro del equipo para proporcionar comida, juguetes o atención, para ayudar a evaluar el MAE durante un procedimiento, para proporcionar un manejo suave al animal, para facilitar el tratamiento, o para ayudar a evaluar o cambiar el plan de tratamiento.

Diapositiva 19

Debes evaluar los siguientes aspectos del entorno:

Elimina los factores estresantes del entorno, asegurándote de que las superficies sean cómodas, que no haya mucho ruido, que no haya otros animales cerca que puedan estresar al paciente, y que se disponga de premios tales como comida, juguetes y otros distractores y reforzadores adecuados. Verifica que todos los equipos y suministros necesarios estén cerca y listos para usar.

Diseña un plan veterinario para cuidar de la salud y el bienestar del animal:

El plan de atención veterinaria debe clasificar los tratamientos de más a menos importantes y de menos aversivos a más aversivos. Los tratamientos y diagnósticos que dan más información y son poco invasivos son preferibles a aquellos que dan menos información y son más invasivos. Si los tratamientos más importantes son a la vez los más aversivos, entonces se requiere una planificación cuidadosa. Establece en qué momentos puede ser necesario reevaluar el plan.

Diapositiva 20

Una vez preparado el plan, el equipo debe consultar el historial médico y el perfil emocional del paciente para facilitar la clasificación de los procedimientos. Puede hacerse una lista de los procedimientos que están previstos realizar de más a menos importantes, incluyendo los que son una necesidad versus un deseo. A diferencia de las necesidades, los deseos son cosas que nos gustaría hacer, pero que no se necesitan con urgencia en este momento. Muy poco de lo que se hace en la práctica veterinaria es realmente una necesidad. Por ejemplo, ¿tomar la temperatura de un paciente es más o menos importante que vacunarlos contra la rabia? ¿Intentar medir la temperatura dificultará o imposibilitará la protección de ese animal contra la rabia? Los procedimientos que no son necesarios deben clasificarse de menos a más aversivos según el perfil emocional del animal y cómo responde durante la visita.

A veces, las cosas que son más importantes y necesarias son también las más aversivas. Por ejemplo, un perro con una infección de oído grave y dolorosa necesita pruebas en los oídos, enjuague de orejas y medicación. Cuando ocurra algo así, procura aumentar el tratamiento para el MAE y el dolor de manera preventiva antes de intentar el procedimiento.

Una vez establecido el orden de los tratamientos, es importante asegurarse de que los posibles puntos de parada o pausa estén claros, y de que el gradiente táctil sea parte del plan del procedimiento. Antes de comenzar el tratamiento, asegúrate de saber dónde trabajarás, quién estará presente y qué material utilizarás. Incluso el mejor plan puede no salir como se esperaba. ¡Sé flexible! Evalúa y reevalúa al paciente durante todo el procedimiento y prepárate para cambiar el plan si es necesario.

Diapositiva 21

La visita al veterinario comienza cuando el cliente llama al centro veterinario para concertar una cita. Como se discutió en el programa de Certificación de Nivel 1, los responsables de atención al cliente juegan un papel fundamental en ayudar al propietario del animal a preparar una visita Fear Free. Además, los representantes de atención al cliente son los que primero tienen la oportunidad de evaluar el MAE en los pacientes. Los

FEAR FREE – NIVEL 2: MÓDULO 1

representantes de atención al cliente deben observar al animal en busca de signos de MAE y según esta evaluación inicial, saludar o no al perro e interactuar o no con él. El representante de atención al cliente debe hablar con voz alegre pero tranquila, y detener la interacción si el perro muestra signos que indican un aumento de MAE. Si el paciente es un gato, también es importante hablar de forma animada pero calmada con el propietario y, para reducir el MAE ambiental, acompañar a los propietarios con sus gatos a una sala de espera exclusiva para ellos o directamente a una consulta. El representante de atención al cliente debe educar al cliente sobre cómo usar el transportín para gatos.

Diapositiva 22

En estos videos verás al representante de atención al cliente saludando a un cliente con un perro y a otro con un gato. En ambos casos, presta atención al conocimiento del representante de atención al cliente de las posibles causas de MAE, las instrucciones proporcionadas al cliente para mejorar la experiencia del animal, y la forma en que el representante de atención al cliente interactúa con el animal y con el propietario.

Diapositiva 23

Cuando pedimos a los perros y a sus propietarios que nos acompañen a la consulta debería parecer realmente una invitación. Los perros siguen mejor a una persona cuando ésta está orientada hacia la dirección deseada: mira hacia dónde quieres que vaya el perro. Los perros con poco o ningún MAE a menudo optarán por seguirte fácilmente a la consulta, mientras que otros pueden ser más reacios. Evita tirar de la correa. En su lugar, usa premios comestibles o un juguete para incentivar al perro a que te acompañe. Para los perros que tienen miedo a los suelos resbaladizos, colocar una superficie antideslizante (alfombra, tapete, etc.) puede ayudar a que el perro camine con más confianza. Si un perro no quiere caminar, para y revisa el entorno en busca de factores estresantes. Las personas, los sonidos, otros animales, los cambios de iluminación, las superficies, o los olores, entre otros elementos, pueden ser la causa. Si no estás seguro de por qué se detuvo el perro, haz una pausa y solicita a otro miembro del equipo que te ayude en lugar de arrastrarlo a la consulta.

Diapositiva 24

Pesar al paciente suele ser parte de la mayoría de las visitas veterinarias. A la mayoría de los animales no les gusta la báscula. En ocasiones es inestable, fría, resbaladiza o hace ruidos que asustan a los animales. Usa un abordaje considerado y asegúrate de que la báscula tenga una superficie antideslizante, suave y agradable.

Si la báscula está en la consulta, puedes incentivar al gato a subirse a ella, utilizando comida o un juguete. En el caso de los gatos nerviosos, considera la conveniencia de pesar al gato mientras todavía está dentro del transportín y luego pesar el transportín por separado para calcular el peso del gato. Otro método si la báscula está en la consulta, es esperar hasta el final de la visita, colocar el transportín en la báscula, ponerla a cero y dejar que el gato entre para pesarlo.

La mayoría de los perros seguirán el premio para subir a la báscula. El premio debe colocarse a nivel de la nariz y moverse a un ritmo que el perro pueda seguir, y luego dar la recompensa una vez el perro está en la báscula sentado o quieto. Para los perros, asegúrate de que la ruta de entrada y salida de la báscula esté despejada. A la mayoría de los perros no les gusta entrar en un callejón sin salida o en un espacio pequeño, por lo que debes examinar el lugar para determinar la mejor ruta desde el punto de vista del perro. Considera la posibilidad de instalar recipientes con premios sobre la báscula para que los perros y sus propietarios aprendan lo divertido que es pesarse. Si la báscula causa un MAE significativo, considera pesar al perro en otro momento o no hacerlo. ¡Y recuerda anotar todos los detalles en el historial!

Diapositiva 25

En el primer video, el ATV le muestra al propietario cómo guiar a su perro hacia la báscula y pesarlo usando un abordaje considerado. Utiliza premios para mover al perro en la dirección deseada, a un ritmo cómodo para él y conseguir así que la experiencia le resulte agradable.

En el segundo video, el representante de atención al cliente le indica al propietario que coloque el transportín con el gato en la báscula. El transportín y la toalla se pesarán más adelante durante la visita para obtener un peso más preciso del gato.

Diapositiva 26

Una vez que el paciente está en la consulta, es hora de recopilar la información sobre el motivo de la misma. Cuando el representante de atención al cliente hable con el ATV sobre el motivo de la visita, también debe comentarle el perfil emocional del paciente, así como cualquier detalle observado durante la llegada. El miembro del equipo que recopila la información está ahora preparado para llevar al paciente a la consulta y para el saludo inicial. Una vez en la consulta, el ATV puede saludar al animal si corresponde, o dejar que primero se habitúe al lugar proporcionándole espacio y así reducir el MAE. Además, mientras se habla con el propietario sobre el motivo de la consulta, se anima al animal a que explore la consulta y se observan posibles signos de MAE. Esta es una buena oportunidad para entablar una buena relación con el cliente, explicarle los signos que manifiesta su animal y, qué indican. El ATV puede ofrecer comida, juguetes o atención para evaluar la respuesta del paciente a los reforzadores y preparar una escalera de recompensas.

Diapositiva 27

Una vez que se le ha permitido al perro habituarse al entorno del centro veterinario, es el momento del contacto inicial. En algunos centros veterinarios, el ATV realiza una primera exploración mientras que, en otros, esta tarea la realiza el veterinario.

Utiliza un abordaje considerado y deja que el perro se acerque a ti si lo desea. Los perros que experimentan un MAE leve dudarán en acercarse a ti, incluso para recibir premios. Intenta lanzar con suavidad algunos premios para animar al perro a moverse e intenta saludarlo de nuevo. Utilizando el gradiente táctil, intenta establecer un contacto físico no amenazante y mide la frecuencia cardíaca (FC), la frecuencia respiratoria (FR) y la temperatura (T). Recuerda comenzar el contacto en un área corporal poco sensible, manteniendo el contacto una vez iniciado y deslizando las manos hacia las áreas más sensibles cuando llegue el momento. Si hay MAE significativo, evalúa la necesidad de medir la FC, la FR y la T. ¿Hay algún procedimiento que deba realizarse hoy? Haz una pausa y evalúa nuevamente el plan de trabajo para determinar si es necesario modificarlo. Para estos pacientes con MAE severo, es apropiado mostrar los signos de MAE al propietario, ser empático con el paciente, y en algunos casos, desistir de medir estos parámetros. En el módulo de comunicación con el cliente se proporcionarán detalles sobre cómo explicar a los clientes el manejo de pacientes con MAE severo.

Diapositiva 28

Mira los videos para ver cómo el ATV utiliza un abordaje considerado para saludar al perro y animarlo a moverse por la consulta. Durante cada interacción, el ATV monitorea al paciente en busca de signos de MAE, responde a las preguntas del propietario y le explica cómo puede ayudar.

Diapositiva 29

El contacto inicial para gatos se basa en los mismos principios, con algunos pequeños ajustes. Usa un abordaje considerado para saludar a los gatos. Los gatos confiados a menudo saldrán del transportín y te saludarán. Trabaja allí donde el gato se sienta cómodo: el regazo del propietario, en una silla, en la parte inferior del transportín, en la mesa de exploración o en el suelo. Estos lugares son aceptables para trabajar siempre que el gato esté tranquilo y las personas involucradas estén seguras.

Los gatos que experimentan MAE leve a menudo optan por permanecer quietos y en silencio dentro del transportín, mientras que los gatos que manifiestan MAE moderado suelen reaccionar de una forma más activa, intentando evitar el contacto.

Diapositiva 30

Si un gato no sale del transportín, es preferible incentivarlo para que salga utilizando un premio o un juguete y si aun así no quiere salir, levanta la tapa del transportín. Debe evitarse sacar a la fuerza al gato del transportín. Mediante un gradiente táctil, establece y mantén contacto para explorar y medir, en caso necesario, los signos vitales. Si observas niveles de MAE significativo, haz una pausa y evalúa hasta qué punto es necesario realizar cada una de las intervenciones previstas, señala los signos de MAE al cliente, muestra empatía y modifica el plan si es necesario.

Diapositiva 31

Al comenzar la visita es importante dejar que el gato nos indique a su manera cuál es la mejor forma de proceder. En estos videos verás un gato que sale del trasportín y un gato que se siente más cómodo si permanece escondido dentro del trasportín. Para medir los signos vitales se utiliza un abordaje considerado, un gradiente táctil y un manejo suave.

Diapositiva 32

Generalmente, una vez se ha averiguado el motivo de la consulta, es el momento del examen físico por parte del veterinario. Si la anamnesis inicial la ha realizado el ATV, éste debe informar al veterinario acerca de las razones médicas de la visita, el perfil emocional del paciente - incluyendo los reforzadores preferidos-, el nivel actual de MAE del paciente y, en su caso, la respuesta del paciente a la exploración inicial.

Diapositiva 33

Los veterinarios son los directores de la visita Fear Free. El veterinario puede clasificar los procedimientos de más a menos importantes, priorizando las necesidades frente a los deseos. Utilizando el perfil emocional y la información proporcionada por el ATV, se puede establecer una jerarquía tanto de los procedimientos como de los reforzadores. El orden del examen físico se planifica utilizando un gradiente táctil: primero las áreas menos sensibles y luego, las más sensibles. La boca y las áreas dolorosas deben examinarse en último lugar. Algunos exámenes pueden incluso limitarse a un examen visual para preservar el bienestar del paciente. Para la mayoría de los pacientes, se recomienda empezar con una exploración general, pruebas más específicas tales como un examen neurológico, toma de muestras y vacunación. Sin embargo, las necesidades individuales del paciente, su estado de salud, su nivel de MAE y su estilo de vida pueden cambiar este orden sugerido. Estas decisiones siempre debe tomarlas el veterinario.

Diapositiva 34

El examen físico es una gran oportunidad para enseñar a los pacientes y a sus propietarios la filosofía de Fear Free. Antes de comenzar el examen, decide dónde trabajar. El animal debe estar cómodo. Puede estar en el suelo sobre una superficie antideslizante, en la mesa de exploración o con el propietario. Para la mayoría de los pacientes, el MAE es menor si el propietario está presente. Hay raras excepciones, y prestar atención al lenguaje corporal del animal ayudará a decidir cuál es la mejor ubicación. En algunos casos puede considerarse separar a los animales de sus propietarios para que estos sean más cooperativos. Sin embargo, esto puede crear la sensación de que estamos ocultando algo. Muchos animales que parecen más cooperativos sin el propietario están en realidad mostrando signos de indefensión aprendida en lugar de una disminución del MAE. Trabajar mientras el propietario está presente también anima al equipo a trabajar en conjunto para mantener el nivel de MAE lo más bajo posible.

Prepara todo el material para los tratamientos planificados y establece previamente las circunstancias en las que reevaluarás el plan de trabajo, es decir, los puntos de parada. Una buena pauta para decidir los puntos de parada es cuando el perro se muestra poco cooperativo durante más de 3 segundos, rechazando el reforzador que antes aceptaba, o cuando se requieran más de 3 intentos para que lo acepte de buen grado.

Diapositiva35

Utilizando un abordaje considerado y un gradiente táctil, empieza los exámenes físicos de las partes menos sensibles. La variación individual y el motivo de la consulta pueden cambiar el orden de un examen previamente determinado. Por ejemplo, un animal que viene por una cojera puede necesitar que se le examinen las extremidades al final, mientras que para un paciente que necesite un examen preventivo rutinario será mejor hacer el examen de la boca al final. Si un animal muestra signos de aumento de MAE durante el examen, detente y evalúa el entorno, el paciente y el plan de manejo. En algunos casos, es posible que sea necesario ajustar o modificar el plan de manejo para ayudar a reducir el MAE y continuar con el tratamiento.

FEAR FREE – NIVEL 2: MÓDULO 1

Los ejemplos de posibles cambios en el plan de trabajo incluyen cambiar el reforzador por algo más atractivo, trasladarse a un lugar diferente como el suelo o el regazo del propietario, y verificar el entorno en busca de factores estresantes tales como superficies resbaladizas, o sonidos de otros animales, voces o maquinaria. En algunos casos, el animal puede relajarse y se puede continuar con el examen, mientras que en otras ocasiones será necesario realizar solo las acciones más necesarias. Esto implica posponer el resto del examen a la vez que se planifican las medidas futuras para reducir el MAE y que se tratarán en el siguiente módulo. Recuerda, como siempre, registrar todas las observaciones en el historial emocional para facilitar las visitas futuras.

Diapositiva 36

En este video verás al veterinario y al ATV trabajar juntos y explicarle al propietario lo que sucederá durante el examen físico. El lugar que el equipo elige para trabajar, tener al propietario presente, usar un abordaje considerado, ordenar el examen desde las áreas menos sensibles hasta las más sensibles y evaluar al animal regularmente, mantienen bajo el nivel de MAE.

Diapositiva 37

Usando un manejo suave, podemos estabilizar al paciente mientras monitoreamos los signos de MAE. El paciente debe sentirse cómodo en todo momento sin una sensación de excesiva restricción de movimiento. En general, "menos es más" cuando se trata de estabilizar a los pacientes, y cualquier sujeción debe ser suave. Además, es preferible que el animal permanezca quieto en una posición natural. Si el animal está quieto, no debe sujetarse con fuerza y la persona que lo está manipulando debe permanecer relajada y atenta por si es necesario ejercer más control. Los animales que luchan más de unos pocos segundos experimentan MAE de moderado a severo y pueden necesitar un plan de estabilización diferente para un procedimiento determinado. El manejo suave se puede combinar con reforzadores siempre que sea posible, y los pacientes también pueden desensibilizarse y condicionarse -utilizando técnicas de condicionamiento clásico- para aceptar un manejo suave, lo que se discutirá en el próximo módulo.

Diapositiva 38

Este video mostrará cómo usar un manejo suave para ayudar a un perro durante un examen oral. El veterinario y el ATV trabajarán para permitir que el perro comprenda qué esperar, ir al ritmo del animal y monitorear al paciente en busca de signos de aumento del MAE. El uso de un manejo suave y un gradiente táctil ayuda al paciente a sentirse seguro, de forma que el examen oral resulta predecible y no amenazante.

Diapositiva 39

Planificar el examen físico para gatos es muy similar a cómo se hace en los perros. Debe decidirse dónde realizar el examen. Lo siguiente es decidir quién participará. Como se ha comentado anteriormente, la mayoría de los pacientes se sienten más cómodos cuando sus propietarios están cerca. Trabaja con el propietario presente siempre que sea posible para disminuir el MAE. Prepara todos los elementos que puedan ser necesarios durante la visita, como un Doppler, material para la toma de muestras de sangre y orina, oftalmoscopio, vacunas y cualquier otro elemento necesario. Antes de comenzar, determina los posibles puntos de parada. Si el gato muestra signos de MAE moderado o severo, se resiste durante más de 2 segundos, comienza a rechazar una recompensa previamente aceptada, o se requieren más de 2 intentos bien tolerados, haz una pausa y reevalúa tanto el estado del paciente como el plan.

Diapositiva 40

Al igual que con los perros, en los gatos se utiliza un abordaje considerado y un gradiente táctil, y se empieza con el examen físico menos invasivo, de la parte del cuerpo menos sensible. La variación individual y el motivo de consulta pueden cambiar el orden de un examen. Por ejemplo, un gato que viene por vómitos puede necesitar que le palpén el abdomen en último lugar, mientras que un gato que acude a una visita rutinaria probablemente prefiera que el examen bucal se realice en último lugar. Si un gato muestra signos de aumento de MAE durante el examen, detente y evalúa el entorno, al animal y el plan de manejo. En algunos casos, es posible que sea necesario ajustar o modificar el plan de manejo para ayudar a reducir el MAE y continuar con el tratamiento. Algunos ejemplos de posibles modificaciones son: cambiar el reforzador por uno más atractivo,

FEAR FREE – NIVEL 2: MÓDULO 1

examinar al gato en el suelo o en el regazo del propietario, y verificar el entorno en busca de factores estresantes como superficies resbaladizas, sonidos de otros animales, voces o maquinaria. En algunos casos, el animal puede relajarse y se puede continuar con el examen, mientras que en otras ocasiones será necesario modificar la visita y realizar solo las intervenciones necesarias. Esto implica posponer el resto del examen a la vez que se planifican las medidas futuras para reducir el MAE, tal como se explicará en el siguiente módulo. Recuerda, como siempre, registrar todas las observaciones en el perfil emocional del paciente para facilitar las visitas futuras.

Diapositiva 41

Se puede usar un manejo suave para ayudar a los gatos durante las vacunaciones. El paciente debe sentirse cómodo en todo momento sin tener la sensación de una excesiva restricción de movimiento. No debe agarrarse la piel de la zona de la nuca para sujetar al gato. La sujeción debe ser suave e incentivar al gato a quedarse quieto. En la imagen, observa como el ATV coloca una mano al lado del hombro del gato para estar listo para evitar el movimiento de este, mientras que se facilita el acceso a la extremidad trasera para la vacunación. Colocar una mano en la parte delantera del muslo ayuda al gato a mantener la extremidad quieta de una forma cómoda. El manejo suave se puede combinar con reforzadores siempre que sea posible, y los pacientes también pueden desensibilizarse y condicionarse -utilizando técnicas de condicionamiento clásico- para aceptar un manejo suave, lo que se discutirá en el próximo módulo.

Diapositiva 42

En estos videos verás la vacunación de dos gatos utilizando un abordaje considerado y un gradiente táctil. Observa el lugar que el equipo elige para trabajar, la presencia del propietario, el uso de un gradiente táctil y la evaluación periódica del animal. Todo ello se realiza para intentar mantener bajo el nivel de MAE.

Diapositiva 43

La combinación de un abordaje considerado, un gradiente táctil y un manejo suave en cada paso de la visita ayudarán a que las visitas Fear Free se conviertan en algo cotidiano. El video muestra una visita rutinaria preventiva Fear Free para un perro, de principio a fin.

- El responsable de atención al cliente consulta la historia clínica médica y el perfil emocional del paciente.
- El ATV acompaña al perro a la báscula y a la consulta, utilizando como recompensa la comida preferida del perro.
- El representante de atención al cliente y el ATV comparten información sobre el motivo de la consulta, el nivel de MAE y el perfil emocional registrado en el historial del paciente.
- El ATV recopila el motivo de la consulta y en ocasiones realiza una primera exploración para registrar los signos vitales utilizando un abordaje considerado.
- El ATV informa al veterinario sobre el motivo de la consulta, el nivel de MAE, el perfil emocional y la escala de reforzadores.
- El veterinario determina cuáles son las necesidades, así como el orden de los procedimientos.
- Se establece qué se hará, dónde y quién lo hará.
- El equipo usa un abordaje considerado, un manejo suave y ejecuta el plan de manejo, observando posibles puntos de parada o la necesidad de realizar cambios.
- Los éxitos se registran en el historial médico y emocional para la próxima vez.

Diapositiva 44

El abordaje considerado, el gradiente táctil y el manejo suave hacen que las visitas Fear Free también sean algo cotidiano para los gatos. El video muestra una visita rutinaria preventiva Fear Free para un gato, de principio a fin.

- El representante de atención al cliente consulta la historia clínica médica y el perfil emocional.
- El representante de atención al cliente acompaña al propietario del gato a la consulta. Observa que el transportín se sostiene desde la parte inferior.
- El representante de atención al cliente y el ATV comparten información sobre el motivo de la consulta, el nivel de MAE y el perfil emocional registrado en el historial del paciente.
- El ATV registra el motivo de la consulta y en ocasiones realiza una primera exploración para registrar los signos vitales utilizando un abordaje considerado.
- El ATV informa al veterinario sobre el motivo de la consulta, el nivel de MAE, el perfil emocional y la preferencia de reforzadores.
- El veterinario determina las intervenciones necesarias y el orden de los procedimientos.
- Se establece qué se hará, dónde y quién lo hará.
- El equipo utiliza un abordaje considerado, un manejo suave y ejecuta el plan de manejo, atento a posibles puntos de parada o a la necesidad de realizar cambios.
- Las notas de éxito se registran en el historial médico y emocional para la próxima vez.

Diapositiva 45

Lección dos: conclusión. En esta lección, hemos explicado las visitas de atención preventiva de principio a fin. Ahora deberías estar preparado para definir las funciones de cada profesional veterinario de tu equipo; evaluar y reevaluar las preferencias del paciente durante una visita; decidir qué se hará en una visita, dónde se hará y quién lo hará; posponer los procedimientos cuando sea necesario; y reconocer la importancia de una buena comunicación entre los miembros del equipo y con el cliente para conseguir una visita Fear Free.

Diapositiva 46

Lección 3: traslado de los pacientes

Diapositiva 47

A veces es necesario mover a los pacientes de un lugar a otro del centro veterinario. Los traslados del paciente pueden aumentar el MAE, por lo que deben realizarse con cuidado. Tener un buen plan establecido de antemano puede ayudar a mejorar la cooperación y la comodidad del paciente durante los traslados. Al mejorar la comodidad y la cooperación del paciente, podemos disminuir el MAE y mejorar la experiencia del paciente y del cliente.

Después de completar esta lección, podrás:

- Hacer un plan para trasladar a los perros y gatos, basado en un abordaje considerado y un manejo suave.
- Comprender la importancia de la comunicación entre los miembros del equipo antes del traslado del paciente, y cómo utilizar los recursos disponibles para minimizar el estrés social causado por el contacto entre pacientes.
- Y por último, reconocer cuándo hacer una pausa y modificar los planes para mover a los pacientes.

Diapositiva 48

En los ejemplos dados hasta ahora, se ha trabajado en la consulta con el propietario presente. En algunos casos, es necesario trasladar al paciente de una zona a otra del centro veterinario. Cambiar al paciente de lugar puede aumentar el MAE, por lo que es importante monitorear las señales del lenguaje corporal del animal a lo largo del traslado. Cuando traslades un perro de un lugar a otro, asegúrate de mirar en la dirección hacia la que deseas que vaya el perro. A menudo, usar premios colocándolos cerca de su nariz o dejando un rastro en el suelo facilita que el perro se mueva. En los gatos, usa siempre un transportín o una envoltura segura. Nunca lles un gato suelto en tus brazos.

Antes de trasladar a un paciente, verifica la ruta y comunica el plan de traslado. Asegúrate de que el lugar que necesitas está disponible y completamente listo para el paciente. Asegúrate de que no tendrás que pasar cerca de otros animales y avisa a tus compañeros de equipo de que llevarás a un paciente para que puedan ayudar a mantener el lugar despejado. Usa mesas, jaulas, mostradores y tu propio cuerpo como barrera si es necesario, para evitar que los animales interactúen entre sí.

Diapositiva 49

Cuando saques a un perro de una jaula, mira en la dirección hacia la que deseas que vaya. Ofrécele premios para animarle a acercarse a ti. Si el perro está empujando la puerta, arroja algunos premios detrás de él, en la parte trasera de la jaula. Esto te ayudará a prepararte para recibir al perro. Si el perro no se acerca ni con premios, a veces abrir la puerta de la habitación donde se encuentra la jaula para que parezca una ruta de escape puede facilitar el movimiento del perro hacia la puerta. Cuando el perro se acerque, controla la puerta de la jaula con tu cuerpo o tu pierna hacia los lados, sosteniendo una correa deslizante abierta de par en par cerca de la puerta. Cuando llegue el perro, coloca suavemente la correa deslizante sobre la cabeza del perro y permite que el animal salga de la jaula. Si debes entrar en la jaula, evita entrar de frente hacia el animal. Es preferible entrar de lado o de espaldas, acercarse silenciosamente con la correa deslizante y colocársela suavemente. Si acercarse al animal causa un aumento del MAE, interrumpe el proceso y pide ayuda a un miembro del equipo, o bien coméntale al veterinario tus inquietudes.

Diapositiva 50

En estos videos verás al ATV utilizando un abordaje considerado y un manejo suave para invitar a los perros a salir de las jaulas. El ATV tiene en todos los casos un buen control de la puerta de la jaula mientras se acerca tranquilamente desde un lado sin inclinarse sobre el perro y ofrece premios para animar al perro a acercarse. Este enfoque permite al ATV sacar a los perros de las jaulas y trasladarlos a otra área con una correa suelta sin aumentar los signos de MAE.

Diapositiva 51

Cuando saques a un animal pequeño de su jaula, abre un poco la puerta y acércate de costado o de espaldas al paciente. Anima al gato o al perro pequeño a acercarse usando premios, tu propia voz y un abordaje considerado. Cuando el animal se acerque, desplaza lentamente tu brazo sobre el animal y apóyalo contra su costado y cadera. Una vez que el animal esté apoyado, aléjate de la jaula.

Diapositiva 52

Si el animal no se acerca, evita introducir la mano en la jaula directamente hacia la cara del animal. La mayoría de los animales experimentan un aumento del MAE cuando nos acercamos a ellos de esta manera, especialmente cuando están dentro de una jaula. Considera la posibilidad de usar una toalla o una manta impregnada con feromonas para cubrir suavemente al animal, luego deslízalo hacia la puerta de la jaula y sostenlo mientras lo sacas de ella. En el caso de los animales a los que les gusta esconderse, coloca un transportín abierto en la jaula y permite que el animal entre en él. Tapa el transportín con una toalla y úsalo para sacar al animal de la jaula. Cubre la parte frontal de la jaula cuando el animal esté en su interior para evitar el contacto entre pacientes y permitir así que los animales miedosos estén más tranquilos.

Diapositiva 53

Lección tres: Conclusiones

A veces es posible realizar toda la visita en un único lugar del centro veterinario. Sin embargo, en algunos casos, los pacientes deberán ser trasladados de un lugar a otro. Cuando los pacientes deben ser trasladados, la utilización de un abordaje considerado y un manejo suave ayudará a minimizar el MAE. Prestar atención al entorno ayuda a disminuir el MAE que puede aparecer cuando los pacientes interactúan entre sí. Un buen trabajo en equipo y una buena comunicación para asegurar que los movimientos del paciente sean suaves y eficientes, disminuirá el MAE y mejorará la atención al paciente.

Diapositiva 54

Módulo uno: Resumen.

El uso de un abordaje considerado, un gradiente táctil y un manejo suave ayudará a los animales y a los propietarios a disfrutar de una visita Fear Free. Revisar el perfil emocional y hacer un plan de tratamiento y manejo en equipo son claves para el éxito. Cuando los pacientes muestran MAE moderado o grave, debes realizar una pausa para evaluar tu trabajo, el animal y la situación, antes de continuar con la visita. Algunos pacientes pueden requerir un tratamiento específico para reducir el MAE. Se proporcionan numerosos protocolos útiles en los módulos del Nivel 1 y la biblioteca Fear Free, sobre el uso de nutracéuticos y fármacos para prevenir o reducir el MAE en el entorno veterinario.

Para algunos pacientes, la planificación debe ir más allá de los reforzadores, el abordaje considerado, el manejo suave y el gradiente táctil. Estos animales se beneficiarán de técnicas más avanzadas, que se enseñarán en el próximo módulo.

Diapositiva 55:

Gracias a nuestros colaboradores y editores que ayudaron en la elaboración de este módulo.

Diapositiva 54:

Este curso fue posible gracias a nuestro patrocinador de 2021 Ceva Animal Health.