

¿Quieres ser dueña de tu futuro? La clínica veterinaria que no debería desaparecer



Ignacio Mérida Isla
Veterinario y consultor
MBA CertAVP DVM
MRCVS

¿Quién me iba a decir a mí que escribiría una editorial para la revista de Clínica Veterinaria de Pequeños Animales de AVEPA? En un número en el que se hablará de una revisión del método de diagnóstico de urgencias A-FAST o de la interpretación del proteinograma en hurones, pues aquí estoy yo hablando de la gestión de los centros (que no de la aburrida administración de los mismos), entre la suplementación en cachorros, y las secciones habituales de la revista.

No recuerdo la primera vez que vi la revista, o quizás no lo quiera decir porque daría pistas de cuántos años llevo de veterinario clínico. Tanto como algunos de los que la leen tienen de vida. En cualquier caso, la clínica veterinaria sigue cambiando y no podemos darle la espalda.

Hace poco hablaba de cómo las clínicas crecen gracias al esfuerzo de los veterinarios y las veterinarias que apuestan por ser dueños de su destino. De cómo ese crecimiento es muchas veces poco organizado y un poco caótico, pero siempre con el bienestar de las mascotas por encima de todo. Y la gestión es ese mal necesario que sufren.

Ahora llega una nueva generación de profesionales, con mejores herramientas diagnósticas y técnicas que ninguna otra generación, y esa gestión de los centros puede pasar a ser externalizada, con consecuencias que estamos viendo en los países que ya lo vivieron

(peores condiciones laborales, malos resultados clínicos y una peor percepción por parte de los dueños de mascotas). Los veterinarios deberían ser dueños de su destino, y para ello deben darse cuenta de que existen soluciones que de verdad funcionan para esos problemas que, en ocasiones, no saben que tienen. De la misma manera que el cliente viene por una pastilla para “lo del picor”, y resulta que sabemos que necesita su raspado y su cultivo para que le demos la pastilla, en los centros veterinarios hace falta que sus propietarias (80% de los veterinarios de pequeños animales son mujeres) acepten que pueden ser dueñas de su destino. Es esencial que dejen de medirse únicamente por éxitos veterinarios quirúrgicos y médicos; ser una buena veterinaria es algo más que eso. Implica tener un centro donde los empleados quieran trabajar y desarrollar proyectos vitales, donde los clientes vuelvan y refieran a sus amigos, y que, al llegar a casa a tu hora, te reciba un proyecto vital que es el que buscabas.

Simon Sinek lo define como el juego del finito y el infinito. El primero es la búsqueda de resultados a corto plazo; mientras que el segundo es la necesidad de encontrar soluciones que perduren en el tiempo. En el equilibrio se encuentra el éxito. Las nuevas opciones de veterinaria se centran en exceso en el juego finito, en resultados a corto plazo por la urgencia de los nuevos dueños. Las clínicas tradicionales centran su éxito en una estrategia basada en el medio y largo plazo, una carrera profesional, muchas veces por encima de resultados financieros. Muchos centros independientes tienen más personal del que realmente necesitan, esto hace que los niveles de estrés sean menores y que los empleados prefieran trabajar con ellos (y no únicamente para ellos).

Cuando a mí me preguntan si pueden adquirir un equipamiento u otro, yo les digo que no es un problema el adquirirlo, sino el no utilizarlo lo suficiente. Lo mismo se aplica al equipo humano: el problema nunca es un veterinario de más, sino que esté poco motivado y piense que la hierba es más verde en el jardín de al lado (que mal quedan traducidas algunas expresiones inglesas). Decía Henry Ford: “es peor que formar un empleado y que se vaya, el no hacerlo y que se quede”. Pero no solo de conocimientos vive la mujer veterinaria, también de una remuneración adecuada, de unos horarios compatibles con los proyectos vitales y de un crecimiento que puede implicar el formar parte de los que toman las decisiones en el centro.

Así que os dejo con artículos muy interesantes sobre proteinogramas en hurones, suplementación con proteínas plasmáticas en cachorros, uso de A-FAST en urgencias, y las secciones habituales de cada número: “Caso clínico de...” que en este caso trata de cirugía oncológica, “Cual es tu diagnóstico” y “Galería de imágenes” de complicaciones durante la monitorización anestésica.

Un saludo y nos vemos en Sevilla.

Ignacio Mérida Isla
Veterinario y consultor
MBA CertAVP DVM MRCVS