



Seguros para mascotas, una tendencia al alza

Aquellos que deciden compartir sus vidas con una mascota saben que una de sus obligaciones es la de preservar su salud y bienestar. Una concienciación que, junto a la necesidad de cada vez más vacunas, visitas, tratamientos e intervenciones y a la mayor proliferación de especialidades y hospitales veterinarios, explica el auge que ha experimentado en los últimos años la contratación de seguros y planes de salud para mascotas, especialmente en el caso de perros y gatos.

Las compañías de seguros lo tienen claro. Por eso se han lanzado de cabeza a un nicho de mercado como los seguros de salud para animales de compañía, no sin analizar las necesidades de un tipo de clientela que, en su mayoría, acoge, adopta o adquiere una mascota con conocimiento de causa y dispuestos a velar por su bienestar y calidad

de vida. Muchos lo consideran un miembro más de la familia y, como tales, deben preservar su salud durante todas las etapas de su vida, cumpliendo el calendario de vacunación y desparasitación, acudiendo a revisión o a consulta ante cualquier urgencia, valorando la idoneidad de pruebas, intervenciones y tratamientos, etc., decisiones que, ante el cada vez más am-

plio abanico de responsabilidades como propietarios, les hace estudiar a conciencia qué opciones son las más beneficiosas para el bienestar de sus mascotas y las más ventajosas para su bolsillo, más teniendo en cuenta que en España todavía no existe un sistema sanitario veterinario público, similar a la Seguridad Social, que los ampare.

Así lo afirma **Antonio Bernárdez**, subdirector de desarrollo de negocio de patrimoniales de Mapfre España: "Cada vez son más los clientes que deciden contratar un seguro para sus mascotas". Estos, explica, buscan cubrir "principalmente, cualquier problema que pueda surgir en relación a la responsabilidad civil del animal, aunque también hay demanda de productos que proporcionen coberturas, como la asistencia sanitaria por enfermedad o accidente". Otros elementos que cubren este tipo de seguros son las residencias caninas, que permiten que, en caso de viaje u hospitalización del propietario, los animales se queden en un lugar adecuado.

Otro que secunda el repunte de este tipo de producto es **Juan Ignacio Richart**, Product Manager de Liberty Seguros. Este admite un tercer factor que, a su juicio, ha favorecido el auge, "la mejora de las perspectivas económicas, lo cual propicia que los propietarios tiendan a proteger mejor su patrimonio frente a riesgos como la muerte accidental de la mascota o la asistencia

veterinaria en caso de enfermedad, así como la responsabilidad civil derivada de ser dueño de un animal". Una responsabilidad civil que cobra especial importancia si se trata de perros de raza peligrosa, y que es un seguro obligatorio en varias CCAA. Richart también subraya que los tomadores de este tipo de seguros para mascotas suelen registrar un alto índice de satisfacción, "tanto por la seguridad que este aporta ante imprevistos veterinarios y económicos, como porque están contentos con un seguro que les responde cuando lo necesitan".

Cuadratura del círculo

Hasta aquí, parecen claros los beneficios que los seguros para mascotas tienen para propietarios y animales de compañía, pero... ¿qué hay de las clínicas veterinarias? ¿Se muestran a favor de incorporar estos seguros? ¿Existe algún tipo de centro más afín a colaborar con las aseguradoras? El Product Manager de Liberty Seguros explica que, si bien no hay establecido un perfil concreto sobre el tipo de clínicas que se muestran más interesadas en este tipo de colaboraciones, "es cierto que la tendencia recae sobre todo en aquellas clínicas veterinarias y hospitales con más recursos en cuanto a especialistas y tipología de pruebas diagnósticas". Geográficamente, prosigue, "aquellas ubicadas en ciudades o poblaciones grandes están más informa-

Al habla con...

El Consejo de Colegio Veterinarios de Cataluña

Por Josep A. Gómez, presidente del CCVC

El campo de la medicina veterinaria ha avanzado significativamente en los últimos años. La especialización veterinaria ha permitido mejorar el bienestar y alargar las vidas de las mascotas. En consecuencia, la atención veterinaria comporta unos gastos para los propietarios de los animales de compañía, y adquirir una póliza de seguro puede tener mucho sentido, de la misma manera que contratar un plan de salud, que cada vez más centros veterinarios ofrecen como alternativa o complemento a los usuarios.

Ante esta realidad, desde el Consejo de Colegios Veterinarios de Cataluña se recomienda a las personas propietarias y cuidadoras de animales que se informen de las diferentes opciones y que pregunten cualquier duda a los profesionales veterinarios. Los seguros, los planes de salud y cualquier otra opción para facilitar el acceso a los servicios veterinarios presentan ventajas e inconvenientes, ya que cada mascota puede requerir un tipo de atención distinta a lo largo de su vida. Evaluar los pros y los contras antes de contratar un seguro o plan de salud para el animal de compañía irá en función de las necesidades de la mascota, pero también de las posibilidades económicas de la familia que le acoge y cuida.

De hecho, el seguro para mascotas es claramente compatible con el plan de salud que ofrecen muchos centros veterinarios. Contar con ambos servicios supone estabilizar de manera permanente el gasto que una familia dedica a la mascota. En cualquier caso, con solo una urgencia veterinaria al año se puede amortizar el coste de un seguro y del plan de salud. Asimismo, cada mascota y cada situación es un mundo, y por eso hace falta informarse y dejarse asesorar por profesionales veterinarios. La opinión veterinaria sobre las distintas opciones puede resolver cualquier situación, con la garantía de que esta siempre jugará a favor del bienestar de nuestras mascotas.



Los planes de salud, la otra alternativa

Tras algunos intentos previos, el Hospital Veterinari de Catalunya implantó un plan de salud propio en 2007. *“Hasta entonces, habíamos trabajado con algún seguro externo, pero tenía limitado el gasto veterinario a 1.000 euros anuales y la edad para disfrutarlo estaba también muy acotada, ya que iba de los tres meses a los 8-10 años de edad”*, recuerda **Vicenç Junyent**, su director. Actualmente, el centro pone al alcance de sus clientes dos planes de salud para perros y gatos, uno más básico, el HVC Pet Care, que cubre visitas, vacunas y un control o análisis de sangre anual, y otro más completo, el HVC Pet Care Plus, que también cubre urgencias, esterilizaciones, limpiezas bucales y descuentos en patologías crónicas o congénitas. *“Nuestros planes son útiles: todos los propietarios van a comprar antiparasitarios o pienso; los perros y gatos se vacunan anualmente y si, además, se requiere visitas, estas pueden realizarse sin coste adicional o con grandes descuentos”*, afirma Junyent, quien también destaca que los planes *“han sido creados por veterinarios para satisfacer las necesidades de los propietarios”*. Así, se amortizan dos de las etapas donde se necesita un mayor seguimiento veterinario, la de cachorros y la de geriátricos, que son respectivamente *“cuando más visitas requieren y cuando más patologías presentan los pacientes”*. Junyent y el resto del equipo ven en estos planes *“una gran oportunidad de atender y controlar las mascotas con más rigor”*.

Por su parte, el Hospital Veterinari Montjuic ofrece desde hace tiempo un sistema más parecido a una mutua médica. Una idea que, en palabras de su director, Héctor Arias, surgió *“de la inquietud de crear un producto interesante para los clientes que sirviera para reducir el impacto económico de mantener en un estado de salud óptimo a sus mascotas”*. Un producto que cubre todas las visitas y urgencias a discreción del cliente; las vacunas Parvovirus, Bromo, Hepatitis, Leptospirosis, Parainfluenza canina y rabia en perros, y Trivalent, Leucemia felina y rabia en gatos; identificación mediante microchip y el alta en el archivo de identificación animal de Cataluña; un análisis de anticuerpos de Leishmania, Ehrlichia, Anaplasma, Dirofilaria, y enfermedad de Lyme; un control analítico sanguíneo no asociado a patología previa; un 20% de descuento en todos los servicios veterinarios y un 10% de descuento en el pienso normal y de prescripción veterinaria, en todos los productos sanitarios y en el servicio de peluquería. Todo un despliegue a través del que, en opinión de Arias, *“el propietario no tiene el temor al coste del servicio médico, de forma que se mejora en el diagnóstico y tratamiento precoz de las patologías, provocando una mejor salud de las mascotas y una mayor esperanza de vida”*. Una fórmula que aporta tranquilidad al propietario y *“una gran satisfacción”* al equipo del hospital, que en palabras de Arias, *“puede atender con una mayor frecuencia a los pacientes, al margen de poder actuar de forma más rápida y eficaz, a la vez que aumenta la fidelización del cliente”*.



Antonio Bernárdez: "Cada vez son más los clientes que deciden contratar un seguro para sus mascotas"

das sobre este tipo de productos y del potencial de crecimiento que existe entre sus propios clientes, por lo que se interesan en establecer relaciones comunes".

Entre los requisitos que un centro veterinario debe cumplir para acceder a la red de clínicas que colaboran con Mapfre, Antonio Bernárdez afirma que la compañía busca "en primer lugar, que los colaboradores con los que trabaja sean profesionales". Una premisa que explica que trabajen tanto con grandes hospitales veterinarios que aglutinan un gran número de especialidades como con clínicas más pequeñas que cuentan también con excelentes profesionales y servicios. "De esta forma, tratamos que todos nuestros clientes puedan acudir a un centro cercano donde se preste una buena atención a su mascota", apunta. Bernárdez afirma que, en general, las clínicas "valoran positivamente" la existencia de este tipo de seguros. "Existe una gran demanda por parte de este colectivo para pertenecer al

cuadro veterinario de Mapfre y poder dar servicio a sus asegurados", añade.

Transparencia y sencillez

A la hora de explicar el porqué de que cada vez más centros veterinarios se suban al tren que representa esta tendencia, tanto Bernárdez como Richart hacen hincapié en dos valores a priori intrínsecos de esta relación aseguradora-propietario-veterinario: la transparencia y la sencillez, además de la identificación entre los tres vértices. Así, tal y como subraya Richart, en Liberty les gusta trabajar "con profesionales que compartan nuestra filosofía y valores", lo que se traduce en "centros veterinarios que sitúan al cliente en el centro". En consecuencia, los factores que valora la aseguradora son el trato al cliente y la profesionalidad, "además de que los precios aplicados estén en rango de mercado y que la actuación sea coherente y necesaria frente al proceso clínico que presente la mascota".

Por último, ¿qué sucede a la hora de que el veterinario cobre por sus servicios prestados a través de una aseguradora? ¿Cobra enseguida? "Hay distintos modelos, pero la póliza de Liberty es de reembolso, por lo que el pago se hace directamente al asegurado y siempre de una forma única y ágil", explica Juan Ignacio Richart. Por su parte, Antonio Bernárdez subraya que "en Mapfre, el veterinario cobra todos sus honorarios íntegros, normalmente en el plazo de una semana desde que transmite la información a la compañía". 🐾