

# “Trabajar en un hospital con profesionales que te apoyan en tantas disciplinas cambia el concepto del trabajo”



***Su concepto es el de cinco plantas de hospital multidisciplinar en pleno Madrid, en el que también se realiza investigación y formación. Es un sueño hecho realidad. El Hospital Veterinario Puchol ha superado las expectativas y atiende a una media de más de 60 pacientes al día.***

**E**l Hospital Veterinario Puchol ha superado las expectativas iniciales, según nos cuenta **José Luis Puchol**, su *director general*. Destaca que lo que pensaban alcanzar en tres años lo han logrado en año y medio. Están teniendo una media de más de 60 pacientes al día. Como centro de referencia, más de 400 centros veterinarios, “al menos la mitad de los que hay en la Comunidad de Madrid”, les han mandado ya algún paciente.

“Nos hemos abierto hueco rápidamente. Las instalaciones y equipos de diagnóstico son punteros y el equipo profesional especta-

cular”, celebra. Asegura que éste es un proyecto que seduce a diplomados europeos que estaban fuera de España y que han decidido volver.

“Tenemos en marcha tres estudios diferentes en colaboración con empresas privadas, en el rango de las células madre, algo que tiene muchísimo desarrollo y mucha vigencia”, indica. Están colaborando en el desarrollo de tres fases dentro de la Unión Europea, para presentar un nuevo tipo de medicamento: en un estudio de seguridad, en un estudio exploratorio y en un estudio confirmatorio. El objetivo es convertir a las células ma-

dre en medicamento. *“Consistirá en utilizar células que no son del propio paciente y que incluso no son de la propia especie. Esto permitiría tener un stock suficiente en el almacén para inyectar. Actualmente, de acuerdo con la reglamentación actual, tenemos que llevar al perro al quirófano, sacarle una bolita de grasa, mandarla al laboratorio, tienen que aislar las células madre, cultivarlas, reproducirlas y, cuando ya las tienen, te las suministran para inyectarlas. Este proceso supone paso por el quirófano, tres semanas como mínimo y es mucho dinero”,* explica. Es un estudio a doble ciego que ya ha pasado por dos fases. Se emplea una placa de fuerza donde los perros van caminando y comprueban qué cantidad de carga hacen con cada una de las extremidades.

¿Cuáles son las especialidades que más carga de trabajo están teniendo en el Hospital Veterinario Puchol? Su director general, que es especialista en cirugía avanzada y oncológica, en traumatología, en ortopedia y en neurocirugía, responde que partían principalmente de la cirugía. En ese sentido, este centro continúa con la trayectoria y prestigio que en los últimos 40 años ha disfrutado la Clínica Veterinaria Puerta de Hierro entre los veterinarios y el público en general en el área de traumatología y ortopedia. *“Eso ha sido el motor que ha hecho arrancar el hospital. Fuera de eso, la especialidad más demandada es la imagen”,* dice. Añade que no hay ningún centro en Madrid que tenga un TAC de alta velocidad y una resonancia de alto campo. Además, avala la profesionalidad de la responsable de diagnóstico por imagen, **Raquel Salguero**, que es *diplomada europea especializada*.

Por otro lado, destaca el notable crecimiento experimentado por medicina interna, de la mano de la *especialista europea Isabel Rodríguez Piñeiro*. Éstos son los tres ejes principales. Pero, cada vez los conocen más por el gran equipo que lidera



**José Luis Puchol**

especialidades como oftalmología, neurología, cardiología o patología clínica. El motor inicial fue la cirugía y la traumatología, pero cuentan con muchas especialidades.

Preguntado por si se nota el tener más recursos a la hora de los tratamientos, Puchol contesta afirmativamente, que lo más importante es el trabajar en un equipo multidisciplinar. *“Si tienes un problema, consultas con compañeros. Tienes profesionales altamente cualificados que te apoyan en tantas disciplinas que cambia el concepto del trabajo. Aquí no hace falta ser Leonardo da Vinci”,* manifiesta. El trabajar en un equipo como el suyo hace que el resultado final sea un *“trabajo que podría haber hecho Leonardo da Vinci”*.

Considera que este concepto es el futuro. Cree que el sector va a cambiar absolutamente en los próximos años. *“Habrá algunos centros grandes donde remitir, de equipos multidisciplinarios con grandes personas y grandes medios. Eso es el futuro. Habrá*





## Visita guiada

Antes de entrevistar a José Luis Puchol; hacemos una visita guiada por todo el Hospital Veterinario Puchol con **Javier Frías**, veterinario responsable de Comunicación y de atención al cliente. Deja claro que tienen una estricta política de remisión de pacientes. “Tú mandas un cliente, yo lo atiengo y luego te lo devuelvo”, explica. Hace hincapié en que se han convertido en un centro veterinario de referencia, de perros y gatos por ahora, quizá más adelante incorporen exóticos. “La idea es dar una oportunidad a determinados casos clínicos que no se pueden abordar con todas las garantías en una clínica veterinaria”, puntualiza. Por el horario de apertura, por la infraestructura, por la especialización, etcétera. La medicina privada conlleva un esfuerzo importante en horas y dedicación. Este hospital está abierto las 24 horas.

La idea es que tuviera un aspecto Premium y que, al entrar, se comprobara que no hacen la competencia a las clínicas veterinarias que les remiten los casos. No practican medicina preventiva. “No tiene nada que ver por fuera con una clínica veterinaria porque por dentro tampoco tiene nada que ver. Somos especialistas. Hacemos cosas complicadas, esas líneas rojas que el veterinario no puede o no quiere cruzar. Nos esforzamos por mantener informados a los veterinarios remitores sobre la evolución de los pacientes que nos derivan, pues los casos remitidos son nuestra principal fuente de ingresos, junto con la segunda opinión”.

Aquí trabajan ya 60 personas. “Queremos dar un servicio excelente, por lo que tenemos que tener un equipo excelente. No hay que olvidar que abrimos en mayo de 2017. Tenemos que estar continuamente incorporando personal para dar la calidad que queremos”, reflexiona. Desde enero de 2018, hacen resonancia todos los días. Disponen de sala de espera y de dos consultas propias para gatos. Hay otras cinco consultas para perros. Un núcleo neurálgico, en el que está el laboratorio, las une. “Muchas de las especialidades confluyen en forma de embudo en el laboratorio. Es un laboratorio que trabaja 24 horas, porque somos un centro 24

horas. De noche, el laboratorio sigue funcionando. Y los veterinarios vamos pasando a las consultas”, especifica. Son muy estrictos a la hora del orden, para saber dónde está cada cosa que necesitan los profesionales. Las especialidades que tienen son: cardiología, neurología, rehabilitación, dermatología, cirugía, traumatología, oftalmología, medicina interna, diagnóstico por imagen y oncología. Disponen de aparatos de resonancia de alto campo, de 1,5 teslas, y TAC de última generación, de 16 cortes. “Tenemos un diagnóstico muy rápido. El veterinario que nos remite un caso sabe lo que sucede inmediatamente. Son ventajas porque tenemos al animal dormido y si vemos que hay que hacerle otras pruebas no hace falta volver a dormirle. En una sola anestesia podemos hacerle muchas cosas”, dice. En la zona de hospitalización, se ve que buscan que los animales estén cómodos. Tienen la opción de salir fuera a hacer sus necesidades y de tomar el sol. Todo se encuentra muy limpio e higiénico. Hay zona diferenciada de gatos. Igualmente, llama la atención la zona quirúrgica. Hay una zona de trabajo intermedia, dos zonas de prequirófano, donde preparan a los animales, y dos quirófanos. Uno se oscurece totalmente para facilitar el uso del microscopio quirúrgico o realizar las artroscopias. Tras las intervenciones, los animales están durante un tiempo en la zona de recuperación.

En la biblioteca; el equipo estudia los casos clínicos, se reúne y trabaja de manera multidisciplinar. “Tenemos mucha formación. Preparamos formación de nivel para nosotros y para otros compañeros de otras clínicas. El nivel de hospital es alto, y podemos aportar formación de calidad”, asegura Frías. El objetivo, de acuerdo con sus palabras, es que aquí trabajen los mejores profesionales. Hay una zona de *call center*, para llamar por teléfono, una zona de estar, para comer y un par de vestuarios, entre otras cosas. Se han posicionado también como un centro de formación, ya que disponen de una sala de conferencias equipada, con capacidad para 50 personas.

más de dos o tres hospitales, incluso cinco, en Madrid, de aquí a cinco años”, señala. A su juicio, a la gran cantidad de clínicas pequeñas que tratan de tener de todo les va a resultar difícil rentabilizar la inversión desde un punto de vista económico. Una clínica con una o dos personas que tenga equipo de anestesia, quirófano, equipo de análisis, equipo de radiografías, necesita un volumen importante de visitas que actualmente no es fácil de obtener. Piensa que en el futuro habrá clínicas pequeñas donde se hagan una serie de trabajos de medicina general y poco especializados y clínicas más grandes, u hospitales, donde se haga el trabajo especializado.

### Clientes con expectativas altas

Los clientes, en general, confían mucho en lo que va a hacer el equipo del Hospital Veterinario Puchol. Si les proponen realizar, por ejemplo, un plan de trabajo que incluya un análisis, una radiografía, una ecografía, un TAC y una cirugía; suelen aceptarlo. “Confían en nosotros. También es cierto que tienen unas expectativas tan altas que tu obligación es estar constantemente en presión para poder cumplir con ellas. De nosotros esperan “todo”, declara.

Puchol subraya que su servicio de hospitalización actual ha supuesto un gran cambio. Remarca los beneficios de poder hos-

pitalizar a un perro tras operarlo con un estado de salud grave. *“Hospitalizarlo no quiere decir meterlo en una jaula, aparcarlo. Quiere decir ponerlo en una jaula con una medicación y con unas personas especialistas en cuidados intensivos. Si tienes un perro con un tumor de un adrenal que se ha metido dentro de una cava y tienes que abrir la cava de arriba abajo, sacar el tumor, que a veces son de muchos centímetros, sacar la cava y que el perro viva al día siguiente. Es una cosa que antes era un poco ciencia ficción y que ahora, gracias a los profesionales que trabajan en hospitalización y en intensivos, los consigues sacar adelante. Esto es lo que ha marcado una diferencia abismal entre lo que teníamos antes y lo que tenemos ahora”,* asevera. Tienen unos 20 pacientes hospitalizados de media. Recientemente, se ha puesto un horario de visitas, de 18:30 a 19:30 horas, para los pacientes que están hospitalizados.

La planificación es total en el Hospital Veterinario Puchol. *“Nosotros teníamos 140 clínicas que nos mandaban a la Clínica Veterinaria Puerta de Hierro cirugías e intervenciones quirúrgicas cada año. Nuestra primera meta era conseguir que estas personas, que ya confiaban en nosotros, ahora confiaran en nosotros para la medicina interna, para la imagen, para la oftalmología, para la dermatología, etcétera”,* aclara. Lo que más les ha sorprendido es que hay *“una infinidad de clínicas”,* que desde Puchol no tenían localizadas, que ahora les remiten casos y confían en ellos. Eso sí, insiste en que la expectativa que pone el propietario es muy alta. La del veterinario que les remite también. *“No sólo desde el punto de vista de que le resuelvas el problema técnicamente sino en cuanto a la información que le das”,* expresa. Le mantienen informado constantemente y le hacen

ver que el cliente sigue siendo suyo. En Urgencias, atienden una media de tres pacientes al día.

Por último, Puchol expone que lo que más ha cambiado desde que comenzó su carrera profesional, hace 38 años, es que hoy por hoy los propietarios están más dispuestos a trabajar por sus mascotas. *“Cuando yo empecé, te decían que por ese precio se compraban tres perros nuevos. Eso ya no se oye. La inmensa mayoría está dispuesta a hacer un sacrificio. Te encuentras propietarios que sus recursos económicos no son para tirar cohetes y que están dispuestos a sacrificarse en el plano humano, personal, en el esfuerzo y en la economía para hacerlo”,* celebra. Eso hace que se saquen adelante casos cada vez más complejos. Hay cada vez más propietarios dispuestos a llegar a donde haga falta si se le hace un planteamiento razonable. 🐾

---

***“Las instalaciones y equipos de diagnóstico son punteros y el equipo profesional espectacular”***

---

---

***“Habrá más de dos o tres hospitales, incluso cinco, en Madrid, de aquí a cinco años”***

---

