

[NURIA LLAMAS, GERENTE AMVAC]

“Queremos proporcionar herramientas para mejorar la comunicación al propietario”

AMVAC, como organización, pretende consolidar la imagen del veterinario en la sociedad y servir de interlocutor con organismos públicos y privados para defender sus intereses y dar respuestas a sus necesidades. Su nueva gerente resalta la labor de comunicación. De hecho, considera que la comunicación con el propietario es un pilar básico. También habla de la importancia de formarse. Vetmadrid es un congreso referente que está hecho por y para veterinarios. Es una de las patas principales de la Asociación Madrileña de Veterinarios de Animales de Compañía.



En el pasado mes de julio, se incorporó **Nuria Llamas** a la Asociación Madrileña de Veterinarios de Animales de Compañía (AMVAC) como su nueva *gerente*. En esta entrevista, destaca el “*ambiente colaborativo*” que hay en su equipo, entre la Secretaría Técnica y la Junta Directiva. Señala que el objetivo es “*generar el bienestar para el socio y lo mejor para el congreso Vetmadrid*”.

Analiza que, precisamente, la pasada edición de Vetmadrid, en el mes de marzo, fue un éxito. Reunió a 2.885 veterinarios y expertos alrededor de la Medicina y Cirugía del Aparato Cardiorrespiratorio. “*Este congreso es un referente en lo que a formación veterinaria de alto nivel se refiere*”, considera. Por otro lado, en total, 15.894 visitantes profesionales se dieron cita en Iberzoo+Propet 2019. Concurrieron 242 expositores directos, 255 empresas representadas y 748 marcas, superando los 7.000 metros cuadrados de superficie expositiva.

La siguiente edición del Congreso tendrá lugar del 5 al 7 de marzo y su temática será Medicina y Cirugía del Sistema Endocrino y Etología. Un gran número de ponentes tanto nacionales como internacionales han confirmado su asistencia: en el área de endocrino **Federico Fracassi, Mark Peterson, Johan Shoeman, Carolina Arenas, Carmel Mooney y Stefano Nicolli**. En la parte de etología contarán con la presencia de **Valerie Tynes, Jon Bowen e Ilona Rodan**.

Prevén que la asistencia será “igual o superior” a la edición anterior. “Vetmadrid es un congreso monográfico especializado que cuenta siempre con los mejores especialistas internacionales y nacionales”, manifiesta. Sin duda, atraerá como en ediciones anteriores mucho interés de los veterinarios. Ya está disponible un programa preliminar.

“El objetivo de AMVAC es generar el bienestar para el socio y conseguir que el congreso Vetmadrid siga siendo un referente en el sector”

En el balance del último año, Llamas pone el foco en todas las actividades que han desarrollado de formación. Dentro del programa FORMAMVAC, se ofrece formación permanente con actividades formativas, tanto presenciales como online, para facilitar la actualización constante en las principales áreas terapéuticas y en gestión y marketing, entre otras áreas. Subraya que se están inscribiendo bastantes personas a las actividades programadas para el resto de 2019.

Aportar valor

Le preguntamos por su proyecto, para esta nueva etapa de AMVAC, con ella como gerente. Su intención es “continuar dando valor para el socio”. Actualmente, hay unos 800. “Aportándoles sobre todo valor en el tema de la formación, con el programa FORMAMVAC, que sea adecuada para ellos. También asesoramiento en el campo de los microchips”, matiza. Trabajan con todas las marcas y asesoran a los socios sobre las mejores opciones. En la asociación, se lleva a cabo el alta y seguimiento de la trazabilidad del microchip.

“Otro aspecto importante que queremos seguir potenciando es la labor de comunicación. Queremos proporcionar al veterinario herramientas para que pueda mejorar la comunicación al cliente final, que es el propietario”, continúa Llamas. Explica que están potenciado su presencia en redes sociales; con la intención de comunicar actividades y acciones y mensajes importantes.

¿Cuáles son los principales intereses de los asociados? “Es tener una asociación que te acompañe en la trayectoria profesional en la clínica veterinaria”, contesta. Alega que se sienten unidos, dentro de un grupo. Defiende que es más fácil, si están agrupados, el reivindicar o solicitar medidas que respondan a las necesidades del sector. Su máxima es que “el veterinario sea reconocido como un profesional sanitario”.

Para ello, AMVAC se esfuerza cada día en ser un referente dentro del sector, para mantener una estrecha relación con las instituciones. “La aportación de AMVAC es sobre todo grupal y de ayudar al clínico en su tarea. Queremos contribuir con formación, que es sobre todo un valor importante. Por ejemplo, en el tema de gestión, que sigue siendo esencial para el clínico veterinario. Para que mejore en la gestión del negocio y del personal. Y de defender sus intereses, de representar a sus socios en todas las situaciones que se requieran”, insiste. Muestra de ello es su defensa de la bajada del IVA y el fomento de la tenencia responsable de animales.

Respecto a cómo se encuentra la profesión veterinaria en Madrid, Llamas sostiene que está en “un momento de cambio”. “La crisis económica sufrida y la subida del IVA han hecho que el veterinario tenga que especializarse o mejorar su nivel de gestión. Algunos han optado por opciones como estar asociados o pertenecer a corporaciones. Nosotros aconsejamos a cada clínico el tomar la opción que sea mejor para su negocio”, reflexiona. La profesión veterinaria, a su juicio, está en una situación similar a la economía española. Aconseja a los veterinarios que busquen el diferenciarse para que sus propietarios acudan a la clínica y cumplan con los tratamientos preventivos. En ese sentido, “hay una labor básica de concienciar primero al veterinario de lo importante que es conocer el negocio y cómo mejorar la atención a sus clientes”.

“La crisis y la subida del IVA han hecho que el veterinario tenga que especializarse o mejorar su gestión”

Al ser un servicio privado, aún hay cierta reticencia al coste que supone el veterinario. Llamas remarca que éste tiene unos precios que son necesarios para hacer una buena atención al propietario y al paciente. Hoy por hoy, “se va más al veterinario, pero no lo suficiente”. La gerente de AMVAC hace hincapié en que hay que lograr que los propietarios opten por todos los tratamientos de prevención que favorecen al animal, por visitas de rutina y que no sólo vayan a la clínica cuando su mascota está enferma.

Cree que sería positivo que cada clínica integre planes de salud o iguales dentro de su modelo de negocio, dependiendo de su tamaño. Opina que suelen funcionar bien. Si bien, advierte de que hay que impulsar el seguimiento y que la clínica disponga de una infraestructura suficiente para poderlo realizar.

Apostar por la medicina preventiva en general, y por los planes de salud en particular, puede ser una forma interesante de fidelizar a los clientes que acuden al centro veterinario y diferenciarse, con un servicio de calidad basado en la excelencia y transparencia. Desde AMVAC se apuesta desde hace años por la calidad y la excelencia para lograr estos objetivos. 🐾