

## María Bautista (EMVET, Zaragoza)

EMVET nació en 2011 por iniciativa de **María Bautista**, Ester Yarza, Patricia dela Tova e Isabel Luño. *“Nos dimos cuenta de que en Zaragoza no había un centro especializado en urgencias y cuidados intensivos que cubriera las necesidades de los veterinarios de día, ofreciéndoles la posibilidad de atender sus urgencias cuando ellos estuvieran cerrados, y, además, un servicio integral de cuidados intensivos 24 horas”.*

Lo que nació como una bonita aventura emprendedora se ha convertido en un verdadero equipo de 12 veterinarios, 5 auxiliares, 1 administrativa y 1 persona responsable de la limpieza de las instalaciones. *“Hemos procurado mantenernos actualizados en urgencias y cuidados intensivos. En mi caso he profundizado en los conocimientos sobre medicina interna, medicina felina y neurología”*, nos cuenta María Bautista.

En cuanto a las urgencias, ¿cuáles es la clave del trabajo? *“La monitorización –humana y por medio de dispositivos– es esencial en los pacientes críticos, y la comunicación con los propietarios debe ser muy cuidada con el fin de facilitar que la información les llegue sea correcta”.*

En concreto, ¿qué aporta tu labor diaria? *“Como apasionados de las urgencias y los cuidados intensivos que somos nos gusta hacer entender a los compañeros de las clínicas de día que somos una prolongación de su trabajo, un complemento a su clínica”.*

Sin duda, una labor meritoria y necesaria. *“Entendemos que en su agenda del día a día no siempre hay cabida para imprevistos, cirugías de urgencia o casos complicados que requieren de un tiempo que no siempre se le puede dedicar sin que eso afecte a otros pacientes, y ahí es donde les ofrecemos una mano para que puedan seguir realizando una medicina de calidad en sus centros”.*

La comunicación entre profesionales es esencial para el progreso, pero también la comunicación correcta, constante y profesional con el cliente. *“La fidelización se consigue con una comunicación adecuada –asignatura pendiente de la mayoría de nosotros, pero no sólo en esta profesión– acompañada de una buena formación y una atención orientada al cliente”.* Por

**“En la sostenibilidad de la clínica veterinaria son claves la profesionalización de la gestión empresarial y la gran capacidad de adaptación”**



**“La fidelización se consigue con una comunicación adecuada acompañada de una buena formación y una atención orientada al cliente”**

tanto, primero, adaptación al problema concreto; y segundo, comunicarlo correctamente al propietario. *“El reto es sabernos adaptar a las necesidades de cada propietario, siempre sin perder de vista los valores del centro”.*

Y en cuanto a la sostenibilidad de la clínica veterinaria, ¿cómo asegurarla? *“Sería con una combinación de varios elementos: profesionalización de la gestión empresarial y gran capacidad de adaptación”.*

Más claro imposible. *“La profesión va a cambiar muchísimo en los próximos años. Las necesidades de los consumidores cambiarán, las relaciones con sus mascotas experimentarán transformaciones, las nuevas generaciones que se incorporan al mercado laboral también serán diferentes, y el propio escenario en el que nos movemos también se verá modificado. Por todo ello, ser capaz de entender e integrar esto y actuar en consecuencia es el gran reto de la profesión”.* 🐾