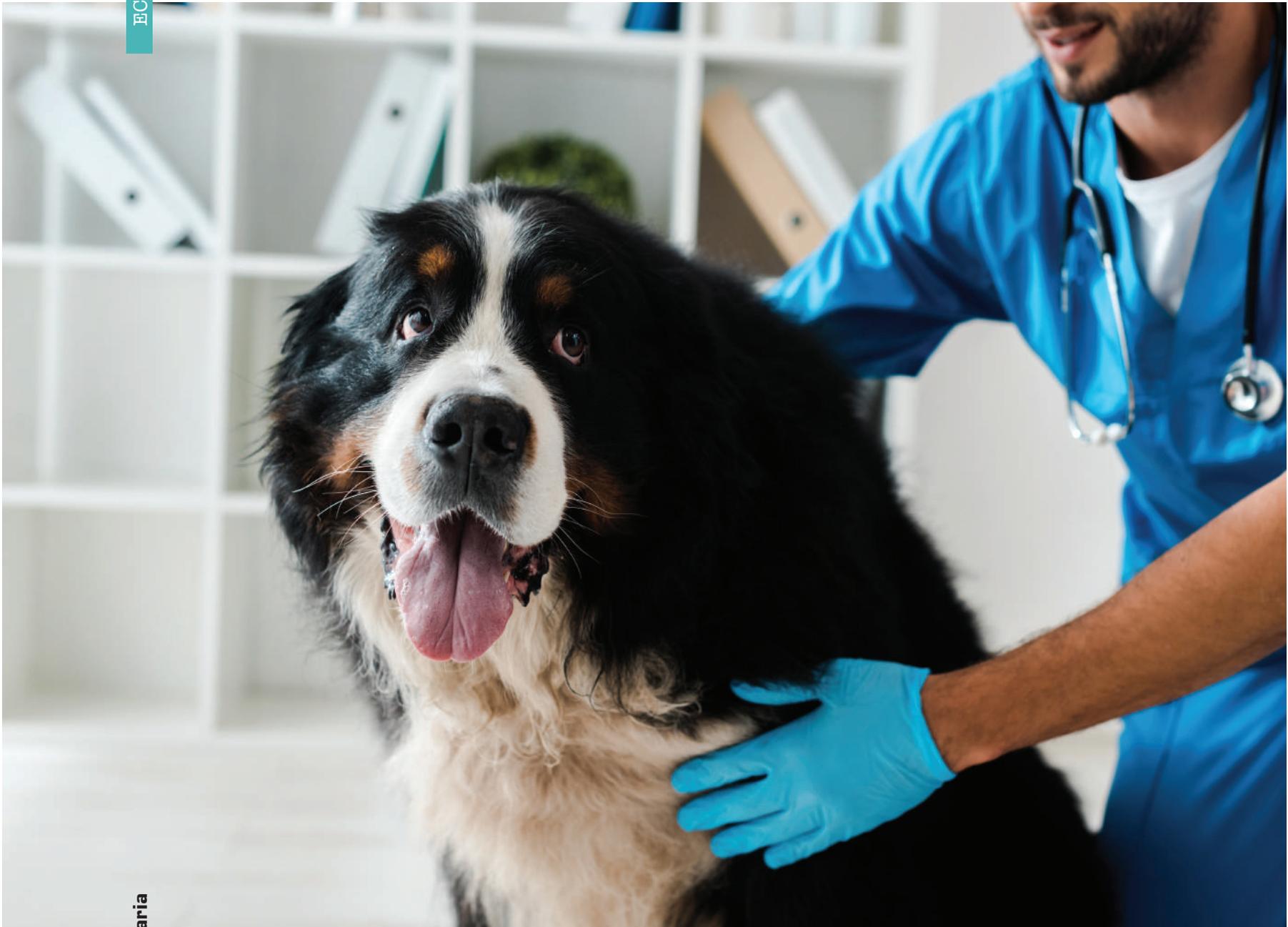


Covid-19: un impacto desigual en las clínicas veterinarias del mundo



Con el apoyo de la WSAVA, y de IM Veterinaria en nuestro país, CM Research ha elaborado su estudio VetSurvey 2020, en el que analiza cómo ha afectado la pandemia a la profesión y cuáles son las perspectivas de futuro.

Como no podía ser de otra manera, la encuesta VetSurvey 2020, llevada a cabo por CM Research, en colaboración con la WSAVA (*World Small Animal Veterinary Association*) e IM Veterinaria, en nuestro país, ha tenido como protagonista al Covid-19. En ella, han participado 5.000 profesionales veterinarios de 91 países de todo el mundo, y se llevó a cabo durante el mes de noviembre.

Entre las principales conclusiones que se extraen a nivel mundial se encuentra que, si bien los ingresos y el número de clientes están aumentando, especialmente en América del Norte y Australia, el personal se ve reducido debido a problemas de suministro y stock, y la carga de las medidas implementadas para gestionar la pandemia. A continuación, entramos en detalle en los resultados.

Impacto personal

En esta sección, se ha investigado cómo la pandemia ha afectado a la industria veterinaria de todo el mundo. Para ello, se ha profundizado en seis áreas diferentes: el impacto personal en los profesionales veterinarios; en la vida clínica; en las existencias y precios; en las prácticas financieras y de personal; en las actividades clínicas, y en los canales de comunicación de la clínica con los dueños y con los proveedores.

En el campo personal, el 4% de los profesionales se había infectado, mientras que el 47% había tenido algún familiar o amigo infectado por coronavirus. Destaca que el 35% aseguraba no conocer a nadie que hubiese pasado la enfermedad.

Por otra parte, el 10% de los participantes afirma haber perdido su trabajo o haber sido suspendido de empleo. En el caso de Europa Occidental el porcentaje crece hasta el 13%, el mayor de las regiones analizadas. En el otro lado de la balanza, los países nórdicos y Norteamérica son las zonas con menor afectación, con tan solo un 3%. Si analizamos los países, los más afectados en este punto han sido Reino Unido (23%), Polonia (10%) y Brasil (9%). Los veterinarios españoles, con un 8%, han sido los quintos más afectados.

En la clínica

Acorde con la situación, prácticamente todos los centros veterinarios han implementado medidas o políticas adicionales debido a la pandemia de Covid-19. En todas las regiones, el porcentaje es mayor del 90%, excepto Asia, que se sitúa en el 89%. El 96% de los participantes de Europa Occidental asegura haberlo hecho.

Analizando qué medidas o políticas se han incorporado en la práctica diaria de los veterinarios, el uso del EPI y las restricciones de movilidad han sido las medidas más comunes. América y Europa han implementado una gama más amplia de medidas. Así, el 84% de los encuestados asegura usar medidas protectoras durante las consultas, como pueden ser guantes o máscaras fáciles. Europa Occidental (89%), América Central y Caribe (88%) y Europa del Este (84%) son las regiones que más apuestan por estas medidas. En cambio, actualmente, solo el 42% de los veterinarios de los países nórdicos o de Oceanía (41%) dicen seguir usándolo. Otra de las medidas más aplicadas es la limitación del número

de clientes y de mascotas permitidos durante un día. En Europa Occidental el 55% dice seguir esta medida, mientras que en Sudamérica (69%) y América Central (69%) es donde más se sigue aplicando. A nivel global, el porcentaje se sitúa en el 54%. Durante los meses de más impacto de la pandemia, algunos veterinarios pedían a los clientes esperar fuera del centro. Ahora, muchas de las regiones dicen no seguir ya esta medida. En el caso de Oceanía, por ejemplo, solo el 26% de los veterinarios asegura aplicarla. El 45% de los veterinarios europeos occidentales dicen que su clínica sigue usando esta medida.

En algunas regiones también se mantiene la medida de que los propietarios llamen antes de acudir a la clínica para conocer las necesidades reales del animal. En concreto, la media es del 33% a nivel general, oscilando entre el 12% de América Central y el 40% de América del Norte.

En cuanto al cambio de horario y de citas, los países nórdicos y los de Europa del Este y Rusia son los que menos cambios han hecho. En términos generales, el 9% de los encuestados asegura haber abierto más horas entre semana; el 5% abrir en fin de semana; el 15% haber incorporado espacios adicionales para las citas; el 15% hacer visitas más cortas; y un 32% ha introducido los *"kerbside appointments"*, es decir, visitas en las que el propietario espera con el animal en el coche. Sin embargo, un 41% de los encuestados explica que no han tomado ninguna de las anteriores medidas.

Un 35% de los veterinarios mundiales cree que la situación actual va a ir a peor

En Europa Occidental, principalmente se ha apostado por los *kerbside appointments* (27%) y por nuevos espacios para las citas (25%). Los *kerbside appointments* han tenido mucho éxito en América del Norte (77%), mientras que, por ejemplo, en América Central se ha apostado más por acortar las visitas (45%).

Si bien en los primeros compases de la pandemia muchos centros optaron por usar la telemedicina, ahora Norteamérica es prácticamente la única región que sigue ofreciendo este servicio al mismo nivel. El porcentaje a nivel mundial se sitúa en el 24%. También se han reducido los centros en los que no se acepta dinero físico para pagar (el 16% del total).

Más clientes

A pesar de las dificultades y las nuevas formas de trabajar creadas por la pandemia, el número de clientes de muchas clínicas está aumentando, especialmente en América del Norte y Australia (77% y 70%, respectivamente). Así, el 48% de los entrevistados asegura tener más clientes ahora, mientras que un 12% dice tener menos a nivel mundial. En Europa Occidental el 41% considera que tiene mayor clientela, mientras que un 48% dice tener la misma cantidad de clientes.

CAMBIOS EN LA CLIENTELA POR PAÍS

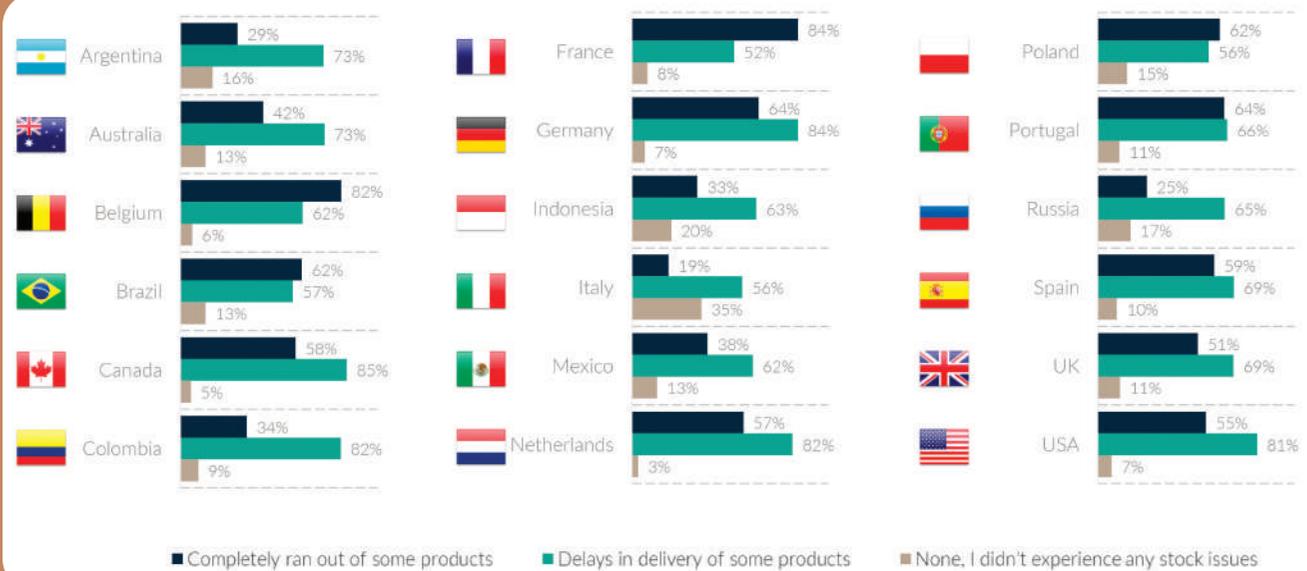


Fuente: CM Research

Por países, más de dos de cada tres participantes en Canadá, EE. UU., Australia y los Países Bajos informan de un aumento de clientes desde antes de la pandemia. En el otro lado de la balanza, Rusia es el país que reporta un mayor descenso de clientes (40%). En España, por otra parte, un 37% de los encuestados asegura tener más clientes, mientras que el 17% dice haber notado una reducción de los mismos. El 46% se mantiene en los mismos niveles. Son cifras muy similares a nuestros países vecinos, Portugal y Francia.

A pesar del incremento en el número de pacientes, el principal enfoque de las clínicas es involucrar a los clientes existentes y obtener nuevos, o no tomar ninguna medida con respecto a aumentar o reducir el número de clientes. Por ejemplo, en México, el 72% asegura intentar recuperar a los clientes que ya tenían; mientras que en Brasil (65%) buscan encontrar nuevos usuarios. En nuestro país, el 62% explica que están intentando atraer a nuevos clientes, sin olvidar recuperar los antiguos (40%).

IMPACTO EN EL STOCK DE PRODUCTOS



Fuente: CM Research

Stock y precio

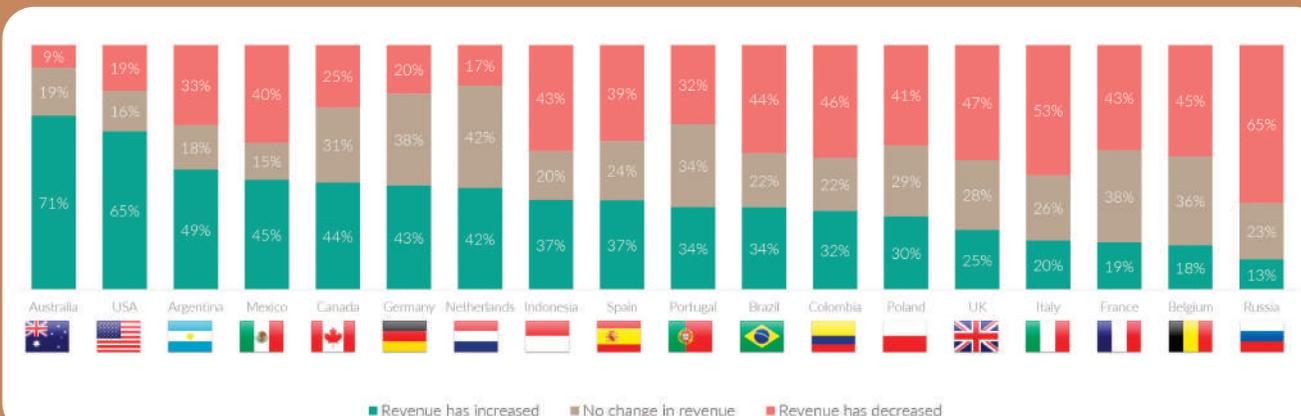
Como era de esperar, el impacto en los stocks de los centros veterinarios ha sido importante. El 88% de los profesionales veterinarios a nivel mundial han experimentado retrasos en la entrega y/o incluso se han quedado sin productos por completo. América del Norte ha sido la más afectada, con solo el 7% informando que no ha habido problemas de stock. En el caso de Europa Occidental, el 55% sufrió desabastecimiento de algún producto, y el 67% retrasos. En España, en concreto, los porcentajes son muy similares a los generales: el 59% tuvo desabastecimientos y el 68% retrasos. Destaca, también, el elevado desabastecimiento de algunos productos en países como Francia (84%) y Bélgica (82%). Los países con menor desabastecimiento, Italia (19%) y Rusia (25%).

A nivel mundial, los productos farmacéuticos (73%) y los EPIs (68%) fueron los más comúnmente afectados por problemas de suministro en todo el mundo. Muy de lejos les siguen los

tos de diagnóstico. Las regiones en las que ha crecido más el precio de los medicamentos han sido América del Sur (86%), América Central (65%), Europa del Este y Rusia (65%) y Asia (64%). Por lo que a la alimentación se refiere, los países que han vivido un mayor incremento de los precios se corresponden con los de las vacunas: América del Sur (77%), América Central (71%) y Asia (56%).

Este aumento de precio ha hecho que en algunos casos también se haya tenido que incrementar el precio de los servicios que se ofrecen a los propietarios. Pese a ello, los precios cobrados por las clínicas a los dueños de mascotas han experimentado un aumento menor en estas mismas áreas, lo que indica que muchas clínicas han optado por absorber las subidas de precios por sí mismas y sufrir un impacto en el margen, en lugar de transferir el costo a los clientes. Así, a nivel global, el precio de los medicamentos se ha mantenido estable en un 68%, el del diagnóstico en un 77% y el de la alimentación un 67%.

IMPACTO EN LOS INGRESOS POR PAÍSES



Fuente: CM Research

Los productos farmacéuticos (73%) y los EPIs (68%) fueron los productos más comúnmente afectados por problemas de suministro

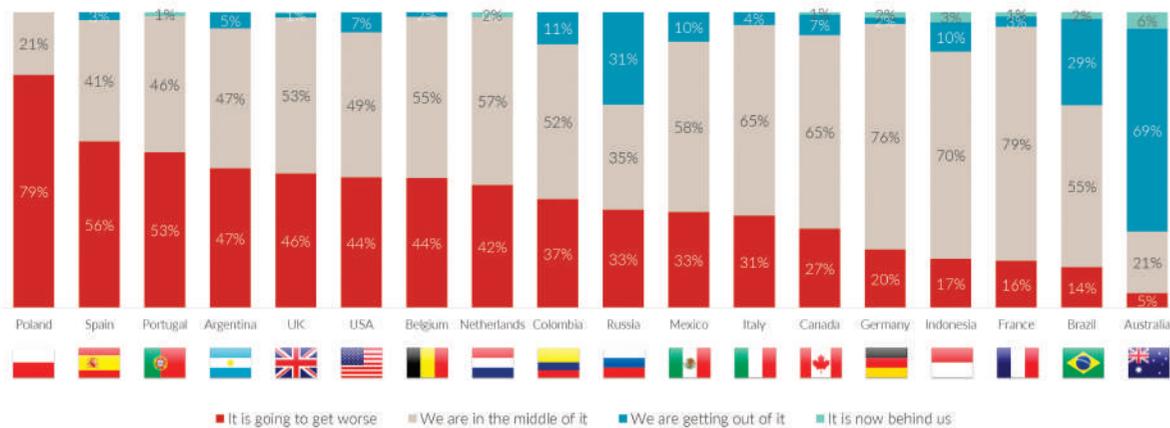
equipamientos para cirugías y consumibles (27%) y las vacunas (23%). América del Norte ha tenido un mayor grado de problemas con la comida para mascotas que otras regiones. Analizando los precios, la de medicamentos es el área que ha experimentado el aumento más generalizado en los precios de los fabricantes a nivel mundial, seguida de los alimentos para mascotas. Los países nórdicos se destacan como la única región donde los precios se han mantenido relativamente estáticos en todos los ámbitos. En concreto, a nivel mundial, ha crecido un 44% el precio de los medicamentos, mientras que el de *pet food* lo ha hecho un 31% y un 24% los produc-

Ingresos

Según la región que observemos, el impacto financiero ha sido mayor o menor. En términos generales, el 37% de los encuestados asegura que los ingresos han descendido durante la pandemia; el 27% que se han mantenido, y el 35% que han incrementado. Sin embargo, por regiones, la de Oceanía es que la ha vivido un mayor incremento: el 68% de los veterinarios dice que han aumentado sus ingresos. Por otro lado, las clínicas veterinarias de América del Norte también han tenido un buen desempeño: un 61% dice haber tenido más ingresos.

En el lado más negativo, el 63% de los profesionales veterinarios asegura que han disminuido sus ingresos, mientras que el porcentaje en América Central es del 47% y de un 48% en Asia. En Europa Occidental, el descenso también es acusado. En concreto, un 42% dice haber facturado menos, mientras que un 27% asegura que lo ha hecho más. En España, el porcentaje concreto

PERCEPCIÓN DE LA PANDEMIA POR PAÍSES



Fuente: CM Research

se sitúa en un 37% de incremento de facturación y un 39% de descenso. Unos datos parecidos a Portugal o Indonesia, pero lejos de Australia (71% más de facturación) y EE.UU. (65%).

El impacto del Covid-19 también se ha notado directamente en el personal: el 45% de las clínicas de todo el mundo ha tenido que suspender de empleo (ERTE) a sus trabajadores, siendo los países de Europa Occidental los más afectados (55%), seguidos de los de África (34%). Desgraciadamente, también se han producido despidos. En estos casos, las regiones más afectadas han sido las de Asia (19%) y las de África (25%). En el caso de Europa Occidental el porcentaje es del 6%. También se incrementó el número de veterinarios que trabajaban desde su casa.

Los cierres temporales también han sido otro de los aspectos a los que han tenido que hacer frente los centros veterinarios. Si bien el 17% de las clínicas mundiales los ha sufrido, muy pocos se han visto obligados a cerrar permanentemente.

Actividad asistencial

Las visitas domiciliarias y los chequeos rutinarios generalmente se han reducido o interrumpido por completo en la mayoría de las regiones a raíz del coronavirus. Los niveles de vacunación también han disminuido, especialmente en Europa Occidental. En el Reino Unido, Bélgica e Italia hasta el 60% de los profesionales veterinarios informan una caída de las vacunas en sus clínicas, en comparación con solo el 10-20% en países como Polonia e Indonesia. En España, la reducción ha sido del 44%, lo que nos sitúa en mitad de la tabla.

En comparación, el diagnóstico y el tratamiento de los casos de emergencia no se han visto afectados en gran medida a nivel mundial. También se han reducido los servicios relacionados con los pasaportes para mascotas, y los micro-

El 37% de los encuestados asegura que los ingresos han descendido durante la pandemia

chips. Sin embargo, se ha mantenido la venta de nutracéuticos y de comida para mascotas. Destacar, además, que en América del Norte la eutanasia ha aumentado en un 26%.

El futuro

Los veterinarios de Europa del Este son los más pesimistas sobre el futuro, mientras que los de Australia y Nueva Zelanda son los más optimistas. En general, los veterinarios de todo el mundo sienten que todavía están en medio de la pandemia de Covid-19.

En concreto, un 35% de los veterinarios mundiales cree que va a ir a peor, mientras que un 54% asegura estar todavía en ello. Solo un 9% dice que lo estamos superando. En Europa Occidental, el 59% considera que se está todavía en medio de la crisis, y el 39% que todavía irá a peor.

Por países, Polonia es el más pesimista, seguido de España, donde un 56% cree que todavía falta por llegar lo peor. Australia es la única que percibe que el Covid-19 está desapareciendo, aunque Brasil y Rusia también son optimistas. A nivel personal, si bien la mayoría de los encuestados aspira a seguir siendo veterinarios empleados, hasta un 27% tiene la intención de reducir sus horas o convertirse en autónomos / suplentes en el futuro. Un 11% quiere montar su propia clínica, y un considerable 9% dice querer abandonar la profesión.

En nuestro país, los porcentajes son tal que así: el 49% dice querer seguir como veterinario; el 10% dejaría la profesión; el 7% quiere abrir su propio centro; el 6% se va a retirar pronto; y al 23% le gustaría trabajar menos horas. 🐾