

# “El sector está cambiando rápidamente, en los últimos años ha mejorado muchísimo la preparación técnica de los veterinarios”

*Justo antes de la primera ola de la pandemia comenzó su andadura Wecan, una asociación de clínicas veterinarias que operan bajo un sistema de trabajo común sin perder su independencia.*

**E**l lanzamiento de Clínicas Wecan fue el 29 de febrero de 2020, es decir, justo en los inicios de la explosión de la primera ola de la pandemia. Hubo interesados que en ese momento decidieron no culminar su incorporación al grupo por la incertidumbre que generaba la situación. Sin embargo, otros muchos centros decidieron incorporarse hasta llegar a las 34 clínicas actuales. Es más, en general, *“han tenido crecimientos espectaculares, por encima del sector”*, según su CEO, **Ángel Jesús Rodríguez**.

No obstante, no es un proyecto nuevo, pues es heredero del Proyecto Vetersalud, con 15 años de funcionamiento, *“La filosofía de veterinarios para veterinarios”* está en el ADN de Wecan, y tras poco más de un año de funcionamiento *“no podemos estar más satisfechos”*, manifiesta, sobre todo porque han culminado todos los hitos marcados en el plan inicial de empresa.

## Una filosofía empresarial con cuatro pilares

Pero, ¿cuáles son los pilares de Wecan? El CEO describe el proyecto como una asociación de clínicas veterinarias que operan bajo una misma marca, un sistema de trabajo común, *“sin perder su independencia, con una central que les provee de servicios para que sean más eficientes, más rentables, con clientes más fieles y satisfechos”*. Asegura, en este sentido, que *“generamos un ahorro de costes importante gracias a nuestros acuerdos comerciales”*, aunque el factor más determinante de la pertenencia a Wecan es *“el crecimiento en todas las variables que implican mejoras en el funcionamiento de la clínica, como el número de clientes, el importe medio de la visita y el número de visitas anuales”*.



Por tanto, esta filosofía se basa en cuatro ejes: medicina basada en la evidencia, centrados en el cliente, medicina preventiva y clínicas amables con los animales. *“Aportamos a las clínicas un sistema que está integrado en todos sus aspectos”,* añade Rodríguez, para quien *“no se puede entender la medicina preventiva sin los Planes de salud (Weplanes), estos sin una atención exquisita al cliente, y esa atención sin los protocolos de funcionamiento interno”. “Son todo engranajes de un sistema de trabajo que ha demostrado que funciona. Funciona para la clínica, para los pacientes y para los clientes”,* agrega.

En el caso de los dueños de las mascotas, las exigencias hoy en día *“van encaminadas a que se les trate bien a ellos y a sus animales, a que se les explique todo tanto a nivel clínico como económico, y a que sean partícipes de las decisiones que se deben tomar sobre la salud de su familiar no humano”.* En definitiva, expone el profesional, *“que el veterinario sea accesible y cercano. Lo cual no se diferencia en nada de lo que pedirían en el caso de la salud de sus hijos o ellos mismos”.*

De manera que, hacer uso de algo tan al alcance como ser cercanos a los clientes, brindando una atención personalizada según sus necesidades, y basándose en una medicina de calidad y ética, es el camino para que una clínica veterinaria siga siendo competitiva en un contexto de mercado volátil. En su opinión, *“si somos capaces de que nuestros clientes nos perciban así, no debemos tener miedo a la competencia de las cadenas o los low cost”.* En cuanto a servicios, el experto explica que hay una fuerte demanda de aquellos enfocados en mantener el bienestar de los animales senior, lo que abre un campo *“muy interesante”* con servicios como fisioterapia, los programas de detección precoz de enfermedades y el control de enfermedades crónicas.

### Un sector volátil

Además, estas preferencias de los clientes, cómo son y los factores que los llevan a elegir una clínica veterinaria, van en línea con los cambios que ha vivido el sector en los últimos años. Para el CEO de Wecan, *“la veterinaria está cambiando rápidamente, ha mejorado muchísimo la preparación técnica de los profesionales”.* Hace años, recuerda, *“casi contábamos los diplomados europeos o americanos con los dedos de las manos, mientras que ahora tenemos muchos más”,* lo que a su juicio ha sido el detonante para que aparezcan grandes hospitales de especialidades que ofrecen servicios y técnicas clínicas muy avanzadas.

También los fondos de inversión siguen comprando clínicas, *“y en no mucho tiempo veremos su impacto en cómo se ejerce nuestra profesión”,* apostilla. Destaca, asimismo, que los seguros están poniendo su foco en los animales de compañía *“y eso también va a provocar nuevos movimientos”.*

Han nacido, por otro lado, asociaciones como la CEVE, *“que están incidiendo en aspectos que jamás habíamos tocado”.* Y, por último, el experto cree que como ha demostrado el Covid-19 o la crisis de 2007, *“siempre hay que prepararse para lo inesperado”.* Bajo su punto de vista, el balance de este nuevo escenario es que *“ha mejorado muchos campos”.* Sin embargo, quedan asignaturas pendientes para la veterinaria. La primera que señala el especialista es la mejora de los conocimientos en gestión de

los dueños y gerentes de clínicas veterinarias. *“Hemos avanzado, sobre todo gracias a las personas que han estado en el grupo de gestión de Avepa y en Agesvet, pero todavía nos falta muchísimo por crecer en este aspecto”,* apunta.

Así pues, considera que los veterinarios deben mejorar las habilidades comunicativas con los clientes. *“Hemos mejorado la práctica clínica. Ahora debemos mejorar qué contamos y cómo lo contamos para hacer partícipes a los clientes de lo que hacemos”.* Y también como sector, añade, *“ya que debemos comunicar mucho más a la sociedad para mejorar nuestra valoración”.*

A este respecto también indica Rodríguez que *“debemos mejorar los ingresos de los veterinarios, tanto contratados como los de los dueños de las clínicas”,* así como *“fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar racionalizando horarios de trabajo”.* Un pacto entre las clínicas de las provincias o a través de la CEVE para consensuar horarios de servicio de los centros a su juicio sería *“un excelente comienzo”.*

---

## **“Aportamos a las clínicas un sistema que está integrado en todos sus aspectos”**

---

Más a largo plazo, y aunque vaticinar hacia dónde se dirige el sector de la salud animal a largo plazo *“no tiene una respuesta fácil”,* porque se trata de un *“entorno VUCA”* (acrónimo de Volatility, Uncertainty, Complexity y Ambiguity), el CEO de Wecan augura que *“la presión sobre las clínicas veterinarias individuales va a aumentar”,* debido que los clientes van a estar más informados y van a ser más exigentes con los servicios que les ofrecen.

La digitalización, por su parte, *“abre ventanas de oportunidad”,* pero también de amenazas para las que el experto cree que posiblemente no van a estar preparados. De cara al futuro el especialista también piensa que *“los seguros van a buscar a los clientes de mascotas”* y, de nuevo, *“eso puede ser una oportunidad o una amenaza según el modelo de seguro que se termine imponiendo”.*

Del mismo modo, ante todos estos cambios que se van a producir, los dueños de clínicas veterinarias apenas tendrán tiempo de hacer una labor prospectiva para que no les pille desprevenidos. Y en esta línea, apunta, *“la velocidad de los cambios se acelera, con lo que difícilmente el gerente de una clínica pueda adaptarse a ellos con antelación, así que la profesionalidad aumentará obligatoriamente”.*

Aunque su mayor preocupación reflexionando sobre lo expuesto anteriormente es *“que los veterinarios dejemos de tener el control del futuro de la profesión y quede en manos de fondos de inversión, cadenas, o aseguradoras, siendo los profesionales solo mano de obra que aplican los criterios de otros”.* Solo la asociación de los veterinarios en sus diferentes formas, es decir, empresarial con CEVE, científica con AVEPA, o AMVAC, e incluso económica con los diferentes grupos existentes incluido Wecan, *“puede evitar que esto se cumpla”.* 🐾

**“Un animal está genéticamente predispuesto a padecer alergia, aunque el ambiente también contribuye a su desarrollo”**



**Gloria Pol Ferrer** se licenció en Veterinaria por la Universidad Autónoma de Barcelona, en el año 1995. En el 2004, tras 10 años de experiencia en la clínica de pequeños animales, se incorporó a UNIVET como responsable del Servicio de Diagnóstico y del Área comercial. Actualmente, desde la integración con Laboratorios LETI, es responsable del marketing científico de la Unidad de Animal Health. Es miembro del grupo de dermatología de AVEPA (GEDA) y Acreditada en la especialidad desde 2013. Ha participado en numerosos cursos y congresos especializados en dermatología veterinaria tanto nacionales como internacionales. Es autora de varios artículos y ponente en conferencias sobre dermatología veterinaria.

**“Hemos comprobado que antes la alergia tenía unas estacionalidades mucho más marcadas en los perros”**