

“Los veterinarios se han convertido en una pieza fundamental dentro del engranaje de la sociedad”

En un entorno rural del municipio navarro Tudela se ubica La Corraliza Hospital Veterinario, uno de los centros del grupo AniCura.

AniCura cuenta con una amplia red de hospitales y clínicas veterinarias en Europa en general, y en España en concreto. Uno de ellos es La Corraliza. Ubicado en Tudela (Navarra) en un entorno rural, abarca prácticamente todas las especialidades médicas. Basándose en la experiencia del centro, **Víctor Ayensa Sierra**, su *Practice Manager*, reflexiona sobre cómo ha evolucionado el papel del veterinario en estos últimos años tan cruciales.



Bajo su punto de vista, los profesionales *“se han convertido en una pieza fundamental dentro del engranaje de la sociedad y, muchas veces, en un miembro más del cuidado del grupo familiar”*.

Buena parte de este escenario ha cambiado a consecuencia de la pandemia. Aunque el especialista reconoce que en un momento *“todos tuvimos miedos”*, al final *“nos hemos dado cuenta de lo importantes que somos para todas las familias”*. De hecho, agrega, *“nos ha dado un hueco importante en la sociedad y creo que ese estatus se va a mantener”*.

Los retos de la veterinaria en el entorno rural

También detalla el veterinario las particularidades de la especialidad en el entorno en el que la ejerce, subrayando que cada vez es más importante. *“En los centros de menor tamaño encontramos dificultades, ya que con poco personal debemos de abarcar en la medida de lo posible todas las áreas. La especialización es fundamental, aunque es importante reconocer los límites de cada uno y derivar en los casos en los que no lleguemos”*, señala Ayensa.

“Hemos visto que tenemos un puesto en la sociedad. Hay que saber mantenerlo, tenemos que ganarnos la confianza de nuestros clientes, tenemos que saber lo que nos costó llegar allí”

En este sentido, insiste en la necesidad de conocer los límites. Ahí es donde el experto cree que entran los equipos multidisciplinarios, que, *“de una manera u otra, te ayudan para poder solucionar todos los retos que se nos plantean y que nuestros clientes se sientan mejor atendidos”*.

Otro pilar de la veterinaria actual, a su modo de ver, es la prevención. Eso sí, *“siempre desde un punto de vista científico”*, aclara Ayensa. *“Abundan las opiniones de todo tipo, estamos sobreinformados y, en muchas ocasiones, estas opiniones se hacen sin respaldo científico. El cliente puede no saber qué opinión es válida, por lo que es importante que cojan peso las decisiones veterinarias con rigor científico”*, explica.

Por otro lado, al boom de internet no lo ve ni como aliado ni como competencia, sino como *“algo que está ahí y que no debemos dejar de lado”*. En palabras del especialista, *“sirve para que los clientes nos busquen más fácil, pero a la vez sirve para que autodiagnostiquen a sus mascotas o para que viertan opiniones, tanto buenas como malas, sobre nosotros”*. Así pues, añade el veterinario, *“es algo que debemos tener en cuenta en nuestro día a día, pero tenemos que ser conscientes de que nosotros también somos usuarios de internet y que nuestras opiniones también cuentan”*.

En la misma línea, también apuesta por el equilibrio en cuanto a mantener un trato personalizado con los propietarios de las mascotas, una realidad que se ha visto desarrollada en el sector en los últimos años. Y es que, a su juicio, es algo muy complicado. *“En AniCura La Corraliza Hospital Veterinario queremos plantear un futuro que siempre pase por mantener el trato personalizado dentro de nuestras atenciones. Solo así nos erigiremos como los veterinarios para toda la vida, es decir, que aquellos que cuando eran niños veían cómo crecía su mascota sana gracias a nuestros cuidados ahora acudan a nuestro centro cuando se independicen de su familia y tengan una mascota propia”*, manifiesta.

Buscar el equilibrio

Y de cara al futuro, Víctor Ayensa analiza los retos de la veterinaria. Desde su punto de vista, pasan por *“seguir con la especialización en sus diferentes áreas, aprender a gestionar como profesionales de empresas que somos, no perder la cercanía con el paciente e intentar ofertar a nuestros clientes y amigos el mayor número de servicios que podamos con calidad asistencial, ya que la confianza que tienen en nosotros nos hace ser prescriptores de servicios”*.

Además, a nivel de la profesión, lo más urgente para él es *“aprender a gestionar mejor y a darnos cuenta de que somos empresas”*. O dicho de otro modo, *“que las labores sociales que realicemos tengan su repercusión, que los nuevos veterinarios sepan de dónde venimos, lo que nos ha costado llegar aquí, y que mantenerlo con una atención correcta y una implicación con el cliente y mascota es muy importante”*.

De cualquier forma, considera que la veterinaria se dirige hacia donde los propios profesionales quieren con su esfuerzo y dedicación. *“Hemos visto que tenemos un puesto en la sociedad. Hay que saber mantenerlo, tenemos que ganarnos la confianza de nuestros clientes, tenemos que saber lo que nos costó llegar allí, y si eso lo mantenemos, podremos hacer lo que queramos. Nos ha costado mucho llegar donde estamos y ha implicado sacrificios pero, al final, esos sacrificios desembocan en recompensas. Tenemos que saber transmitírselo a la nueva generación de veterinarios”*.

En conclusión, a su criterio, las claves son *“profesionalización del sector y cercanía a los clientes y a sus mascotas”*. *“Tenemos que intentar ofertar todos los servicios posibles porque somos grandes prescriptores, ya que nuestros clientes confían en nosotros, pero siempre desde la seguridad y el buen hacer”*. 🐾

“La especialización es fundamental, aunque es importante reconocer los límites de cada uno y derivar en los casos en los que no lleguemos”
