



### Sergio Ruiz

(C.V. Primero de Mayo, Cantabria)

## “EL MAYOR INPUT DE UNA CLÍNICA VETERINARIA ES EL FACTOR HUMANO”

Veterinario de los pies a la cabeza, **Sergio Ruiz** lleva dos décadas ejerciendo en clínica mixta (granja y mascotas) en Cantabria. “Desde que finalicé la carrera en 2004, no he hecho otra cosa que dedicarme en cuerpo y alma a lo que más me apasiona: mi profesión”, detalla **Sergio Ruiz**, propietario de Clínica Veterinaria Primero de Mayo.

Su actividad diaria de naturaleza sanitaria comienza a primera hora con las cirugías, más tarde atiende consultas y sale a realizar visitas a domicilio, tanto de pequeños como de grandes animales. En cuanto a la labor del Colegio Oficial de Veterinarios de Cantabria, Sergio Ruiz la considera “esencial, pues nos asesora y nos proporciona los medios necesarios para ejercer nuestra actividad. Además de protegernos de intrusismos o descréditos en redes sociales, entre otras cuestiones”.

El mayor *input* de una clínica veterinaria, para Sergio Ruiz, es el factor humano. “Puedes disponer de aparatos muy punteros, pero si no sabes interpretarlos o transmitir tus conocimientos, el resultado no es bueno”. A ello añade la capacidad de empatía y

comprensión en el trato con el cliente: “La mayoría de los propietarios de mascotas demandan un trato cercano, les gusta tener confianza para preguntarte y exponerte sus problemas, que conozcas a su animal y su historia. Es preciso transmitirles cercanía y profesionalidad”.

Precisamente, este es el valor añadido de las clínicas veterinarias pequeñas frente a los grandes centros, considera: el trato individualizado, cercano y familiar con el propietario. “Clientes con los que tienes confianza de mucho tiempo te pueden mandar un WhatsApp con una duda a cualquier hora, te implicas de forma personal y en un momento dado puedes retrasar el cobro de un servicio o dar un consejo personal”.

Asimismo, la atención a domicilio es uno de los servicios que definen a su centro. “Hay personas que no tienen posibilidad de acercarse a la clínica físicamente o el animal está impedido o es poco recomendable moverlo de su hábitat. Ahí, somos nosotros quienes nos acercamos a su domicilio”. Además, explica, el hecho de atender al animal en su entorno aporta información extra y muy valiosa.

Con todo, Sergio Ruiz señala que es imprescindible contar con otros compañeros sanitarios para ofrecer un servicio completo e integral de la mascota. “A nuestro centro veterinario vienen compañeros ecografistas, fisios, oftalmólogos, traumatólogos, etc. Al mismo tiempo que también nosotros remitimos casos a compañeros especialistas”, sostiene, y puntualiza: “Es frecuente completar las pruebas diagnósticas que realizamos in situ con otras pruebas enviadas a laboratorios externos, o por ejemplo hacer TAC o resonancia magnética en otros centros”.

El futuro, para Sergio Ruiz, pasa necesariamente por la especialización: “En estos años los dueños de mascotas demandan servicios cada vez más profesionales y exhaustivos, lo que supone un reto por ofrecer un servicio lo más completo posible”.