



ESTRATEGIA, MARKETING Y COMUNICACIÓN

La revolución 'slow' en la consulta veterinaria

CUANDO EL TIEMPO DEJA DE SER UN ENEMIGO Y SE CONVIERTE EN UN ALIADO CLÍNICO, LA CONSULTA VETERINARIA SE TRANSFORMA EN UN ESPACIO DE COMUNICACIÓN MÁS CONSCIENTE Y EFICAZ. LA LLAMADA CONSULTA LENTA PROPONE RECUPERAR LA ESCUCHA Y LA CONFIANZA COMO HERRAMIENTAS CLÍNICAS CLAVE, CON IMPACTO DIRECTO EN LA CALIDAD ASISTENCIAL, LA ADHERENCIA TERAPÉUTICA Y EL BIENESTAR DEL PROFESIONAL.

Por: LAIA SOLDEVILA, SENIOR CONSULTANT, LAISE ANIMAL HEALTH CONSULTING
www.laiseconsulting.com



Durante años, la consulta veterinaria ha estado marcada por una tensión constante entre el tiempo disponible y la complejidad real de los casos que llegan a la clínica. Una tensión silenciosa, normalizada, que muchos profesionales han asumido como parte inevitable del día a día: agendas llenas, salas de espera abarrotadas, tutores cada vez con unas expectativas más elevadas y animales que, además de pacientes, son miembros emocionales de una familia.

En este contexto, la rapidez se ha interpretado a menudo como eficiencia e incluso como una virtud profesional. Sin embargo, cada vez son más los veterinarios que se preguntan si esa velocidad constante no está teniendo un coste invisible, pero profundo, tanto en la calidad de la atención como en la relación con los clientes y en la propia satisfacción profesional y salud mental.

¿En qué consiste la consulta lenta?

En los últimos años ha ido tomando forma, de manera todavía discreta pero firme, el concepto de la **consulta veterinaria lenta**. No como una técnica concreta ni como un protocolo cerrado, sino como una manera distinta de habitar el tiempo clínico. Una forma de entender la consulta no como una carrera contrarreloj, sino como un espacio de encuentro donde la escucha, la comunicación pausada y la presencia consciente del profesional se convierten en herramientas clínicas tan relevantes como el fonendoscopio o el ecógrafo. La **consulta lenta** no propone necesariamente consultas más largas, sino más habitadas, más intencionales y, sobre todo, más comprensibles para quienes están al otro lado de la mesa.

Porque si algo caracteriza a la medicina veterinaria es que rara vez se comunica directamente con el paciente. La información, las decisiones y la responsabilidad terapéutica pasan siempre por el tutor. Es habitual que llegue a la consulta con su propio "estado emocional", con miedos, culpas, expectativas y, en muchos casos, con una sensación de vulnerabilidad que no siempre sabe verbalizar. Cuando la comunicación se acelera, cuando las explicaciones se encadenan sin pausas o cuando el profesional asume que "ya se ha entendido", lo que suele ocurrir no es una mejor gestión del tiempo, sino una comprensión parcial que se manifestará más tarde en forma de dudas, errores en la administración del tratamiento o abandono silencioso de las recomendaciones pautadas.

La **consulta lenta** parte de una premisa sencilla pero profundamente transformadora: la confianza no se impone, se construye. En artículos anteriores ya hemos hecho mucho hincapié en la confianza, pero es que hay que reconocer que es muy importante. Esa construcción requiere tiempo psicológico, aunque no siempre tiempo cronológico. Requiere que el tutor sienta que puede explicar lo que le preocupa sin ser interrumpido, que sus preguntas no son inoportunas y que el profesional que tiene delante no solo domina la patología, sino que también está dispuesto a acompañarlo en la toma de decisiones. Cuando esto ocurre, la relación cambia de naturaleza. El veterinario deja de ser únicamente un prescriptor para convertirse en un referente, y el tutor deja de ser un receptor pasivo para asumir un rol activo en el cuidado del animal.

¿Qué beneficios aporta?

Desde el punto de vista clínico, esta forma de comunicarse tiene efectos directos y medibles. La adherencia terapéutica, uno de los grandes retos de la práctica veterinaria, mejora de manera notable cuando las instrucciones son comprendidas, interiorizadas y percibidas como realistas. No se trata solo de explicar qué medicación administrar o cada cuánto tiempo, sino

de contextualizar el porqué de cada decisión, de anticipar dificultades y de validar las limitaciones reales del entorno doméstico. Cuando el tutor entiende no solo el *qué*, sino también el *para qué* y el *qué pasará si no*, la probabilidad de que siga el tratamiento aumenta de forma significativa.

Además, la comunicación pausada reduce la ansiedad, tanto del tutor como del paciente. Un entorno verbalmente tranquilo, donde las explicaciones se adaptan al ritmo de comprensión del interlocutor, genera una sensación de seguridad que se transmite de forma casi imperceptible. Los animales, especialmente aquellos más sensibles al estrés, responden de manera diferente cuando perciben calma en las personas que los rodean. Y los tutores, al sentirse escuchados, tienden a mostrar una mayor colaboración durante la exploración y a aceptar con menos resistencia procedimientos diagnósticos o tratamientos que, explicados de manera apresurada, podrían generar rechazo.

La experiencia clínica demuestra que muchas de las consultas repetidas, de las llamadas posteriores o de las visitas por problemas aparentemente no resueltos tienen su origen en una comunicación inicial incompleta. No porque el profesional no supiera qué hacer, sino porque no hubo espacio suficiente para asegurarse de que la información había sido realmente comprendida. La **consulta lenta**, paradójicamente, ahorra tiempo a medio y largo plazo. Reduce malentendidos, evita frustraciones y fortalece una relación que se traduce en fidelización y en una percepción más clara del valor del acto veterinario.

**LA CONSULTA
LENTA NO PROPONE
NECESARIAMENTE
CONSULTAS MÁS LARGAS,
SINO CONSULTAS
MÁS HABITADAS, MÁS
INTENCIONALES Y MÁS
COMPENSIBLES**

¿Encontramos este modelo en otros sectores?

Este enfoque no es exclusivo de la veterinaria. Otros sectores han comprendido desde hace tiempo que la velocidad no siempre es sinónimo de eficacia. En el ámbito de la restauración, por ejemplo, el movimiento *slow food* ha demostrado que una experiencia gastronómica vivida sin prisas genera mayor satisfacción, mayor recuerdo y una relación emocional más fuerte con el establecimiento. Los clientes no acuden solo a comer, sino a sentirse cuidados. Algo muy similar ocurre en el comercio de alto valor, donde el asesoramiento personalizado y pausado no busca cerrar una venta rápida, sino construir una relación de confianza que se prolongue en el tiempo. Incluso en el ámbito educativo, los modelos que apuestan por el aprendizaje profundo, frente a la acumulación acelerada de contenidos, muestran mejores resultados a largo plazo en comprensión y aplicación del conocimiento. Parece un poco contradictorio teniendo en cuenta la vida acelerada que existe en nuestra sociedad y la inmediatez en la que estamos todos inmersos, ¿o es por este motivo que tiene todo el sentido del mundo?

Trasladado a la clínica veterinaria, este paralelismo resulta revelador. Cuando el tutor siente que la consulta ha sido un espacio donde se le ha acompañado, no solo vuelve, sino que recomienda. Y cuando confía, acepta mejor la incertidumbre inherente a muchos procesos clínicos, entiende que no siempre hay respuestas inmediatas y se implica de forma más activa en el seguimiento del caso. La **consulta lenta** no elimina la complejidad ni las limitaciones de la práctica diaria, pero sí ofrece un marco más humano para gestionarlas.

¿Cómo integrar la consulta lenta en nuestro día a día?

Por supuesto, este modelo no está exento de dificultades. Las agendas ajustadas, la presión económica y la cultura de la productividad pueden

hacer que muchos profesionales perciban la consulta lenta como un ideal difícil de alcanzar. Sin embargo, no se trata de transformar radicalmente la estructura de la clínica de un día para otro, sino de introducir pequeños cambios conscientes en la forma de comunicarse. A veces basta con empezar la consulta sin mirar el ordenador durante los primeros minutos, con formular preguntas abiertas y permitir que el propietario termine sus frases, o con dedicar unos segundos finales a confirmar que el plan ha quedado claro. Gestos aparentemente pequeños que, sumados, transforman la experiencia.

También requiere un trabajo interno por parte del veterinario y del equipo. Aprender a tolerar los silencios, a no llenar cada pausa con información técnica y a confiar en que el tiempo dedicado a escuchar no es tiempo perdido, sino invertido. Muchos profesionales descubren que, al adoptar este enfoque, disminuye su propio nivel de desgaste emocional. La consulta deja de ser una sucesión de actos mecánicos y recupera su dimensión vocacional. Escuchar con atención, explicar con calma y acompañar decisiones complejas devuelve sentido a la práctica clínica.

En un momento en que la profesión veterinaria reflexiona cada vez más sobre el bienestar del profesional, la **consulta lenta** emerge también como una herramienta de autocuidado. Permite establecer límites más claros, reducir conflictos con clientes y trabajar desde una relación más equilibrada. Cuando la comunicación fluye y la confianza está presente, las situaciones difíciles se gestionan mejor y la carga emocional se distribuye de manera más justa.

En definitiva, la **consulta veterinaria lenta** no es una moda ni una concesión romántica a la nostalgia de tiempos pasados. Es una respuesta contemporánea a una realidad compleja, una manera de reconciliar la exigencia técnica con la necesidad humana de ser escuchado. En un entorno donde el tiempo parece siempre escaso, elegir cómo se utiliza ese tiempo es, quizás, uno de los actos más profundamente profesionales que puede hacer un veterinario. Y tú clínica ¿es *slow*? 🐾

LA REVOLUCIÓN DE LA CONSULTA 'SLOW'

La consulta "slow" prioriza la calidad de la presencia sobre la duración del reloj.



Calidad de presencia, no cantidad de minutos

No se trata de hacer consultas más largas, sino más intencionales, conscientes y comprensibles para el tutor.



Mayor adherencia y mejores resultados clínicos

Cuando el tutor comprende el 'para qué' del tratamiento, la probabilidad de éxito terapéutico aumenta drásticamente.



Menos estrés para el paciente y tutor

Un entorno pausado reduce la ansiedad del animal y convierte al tutor en un aliado activo en lugar de un receptor pasivo.



Prevención del desgaste emocional del veterinario

Este modelo actúa como herramienta de autocuidado, reduciendo conflictos y recuperando el sentido vocacional de la práctica.



Empieza con pequeños gestos conscientes

Evita mirar el ordenador al inicio, haz preguntas abiertas y confirma que el plan ha quedado claro antes de terminar.

ESTAMOS ANTE
UNA RESPUESTA
CONTEMPORÁNEA A UNA
REALIDAD COMPLEJA

Elaboración: NotebookLM