

## ¿Cuál es el futuro de las Clínicas Veterinarias en España, el espejo del Reino Unido?

Ignacio Mérida Isla MBA, MRCVS

“Tempus fugit”. Hace ya casi 10 años que me gradué en la Facultad de Veterinaria de Zaragoza. Entonces cogí los bártulos y me fui al extranjero, a ver que era eso de ser veterinario de pequeños animales en el extranjero. Por aquel entonces, una gran mayoría de licenciados de pequeños animales aspiraban a tener una clínica propia y para ello era necesario dar una serie de pasos. El primero era encontrar trabajo en una clínica (a poder ser en la ciudad de tus padres para poder ahorrar el alquiler); en la que se aprendería lo que nos faltaba de aprender en la facultad, especialmente a nivel quirúrgico. En ese tiempo, tocaba estar de guardia prácticamente todas las noches, fines de semana..., cobrar lo justo y vivir del dinero extra de las urgencias. Después de ahorrar un tiempo y aprender lo justo, se aspiraba a conseguir comprar una clínica ya funcionando, de alguien que se jubilara por ejemplo; o montar la propia en una zona de expansión de las ciudades. Entonces pasar los siguientes años trabajando los 365 días del mismo sin poder afrontar el pago de unas vacaciones. Entonces, pasar a contratar un recién graduado que quitara carga de trabajo progresivamente, al que se le enseñaría lo justo, para que no se fuera pronto y nos hiciera la competencia. Y tras un tiempo, éste se iría y el ciclo se repetía de nuevo.

Mi experiencia en el Reino Unido me han enseñado que ese modelo de trabajo de un solo veterinario en la clínica que lo quiere hacer todo no es viable (Recordemos que el número medio de veterinarios por clínica en España es 1,2). De acuerdo a los datos publicados por la Unión Europea (Estudio del Centro del Peritaje Europeo del Empleo y la Cualificación) en España existe 1 veterinario por cada 3665 habitantes, mientras en el Reino Unido esta cifra es de 1 veterinario cada 6927 habitantes (664 perros y gatos por veterinario en España frente a los 2078 en el Reino Unido). La especialización es el camino que lentamente se está tomando en el Reino Unido. En este sentido, allí se produce de la clínica mixta (caballos, grandes y pequeños animales); se pasa a focalizar en una sola especialidad. Ciertas cirugías o especialidades se mandan a hospitales de referencia (Ver evolución de Veterinarios con Diplomados de Especialización en tabla). Además las urgencias se delegan en compañías exclusivas que trabajan cuando los demás no quieren.

¿A qué se debe el cambio? El cambio de la oferta en las clínicas se debe a dos motivos principales. El primero es unos clientes cada vez más exigentes; el cliente se informa, a través de las nuevas tecnologías mayoritariamente, de posibles métodos diagnósticos y tratamientos y los exigen a la hora de ser atendidos. Este nivel de exigencia obliga a una mayor especialización.

El segundo de los factores son los propios veterinarios. La mejora en la educación ha hecho que los veterinarios salgan cada vez más especializados. Además existe un incremento en las exigencias laborales por parte de los nuevos graduados; los nuevos veterinarios son más reacios a trabajar sin descanso y exigen tener tiempo libre como el resto de los profesionales. La normativa europea de trabajo (Directiva 2003/88/CE del Parlamento Europeo y del Consejo ), así como el sistema de evaluación de centros veterinarios por parte del Colegio Veterinario Británico (<http://www.rcvs.org.uk/practicestandards>), ha obligado a muchos centros a replantearse su sistema de urgencias por ejemplo. Para mantener el estatus de hospital en las islas, como uno de los muchos requerimientos, se exige el mantener un veterinario (o enfermera dependiendo del nivel que se quiera tener) en el edificio de la clínica y de servicio durante 24 horas al día. Esto combinado con la obligación europea de proveer 11 horas de descanso por cada 24 horas de trabajo, hace inviable la vieja escuela de trabajar de día y llevar el teléfono de urgencias por la noche (de acuerdo a la normativa europea, el estar en el hospital de guardia se contabiliza como horas de trabajo), sin romper alguna norma... Y no nos engañemos, el perder el estatus supone un detrimento si el hospital de al lado lo tiene...

Hasta no hace mucho, las clínicas veterinarias en el Reino Unido tenían varios socios (así como varias clínicas) y por ello necesitaban un gestor. Esta labor solía recaer en una enfermera con experiencia o alguien de fuera del sector, que lógicamente no siempre cumplían la labor con éxito. En otras ocasiones los propios socios llevaban a cabo esa labor con mayor o menor éxito. Existen desde hace tiempo, empresas especializadas en la gestión que realizan la labor para las clínicas; aunque recientemente ha tomado auge la formación especializada en la gestión de la clínica veterinaria para veterinarios o auxiliares.

Frente a esta renovación de la clínica clásica, existe un gran auge de los grupos veterinarios en el Reino Unido. Se trata de empresas que poseen varias clínicas en zonas más o menos cercanas. Las clínicas del grupo suelen ser básicas, operadas por un único veterinario y un par de auxiliares. Poseen unas facilidades limitadas y se dedican mayoritariamente a la consulta de primera opinión y a la prevención. A pesar de poseer un quirófano estándar, las cirugías no pasan de ser rutinarias (castraciones, OHT...). Los casos más complicados son referidos a un hospital central que posee más aparatos y veterinarios. Además, en ocasiones, contratan a veterinarios especialistas que rotan por las distintas clínicas pasando consulta un día a la semana en las clínicas del grupo. En ese hospital central además se gestionan las urgencias, ya sea a través del mismo grupo empresarial o

utilizando una sinergia con una empresa de urgencias.

El sistema funciona a modo de franquiciado, con una aportación de capital por parte del veterinario, así como por parte del grupo veterinario, con lo cual los beneficios se reparten. En otras ocasiones, el grupo veterinario posee las clínicas y el veterinario actúa como gestor de la clínica implementando las políticas de la empresa.

Los grupos veterinarios poseen departamentos de gestión que se dedican a diseñar las políticas de marketing, recursos humanos... que son aplicados por todas las clínicas del grupo. Además gestionan la compra de medicamentos, equipamiento... con proveedores exclusivos lo que reduce los costes. Preparan cursos de formación para veterinarios y auxiliares. Todo el grupo funciona de manera similar, con pequeñas diferencias de especializaciones en las clínicas dependiendo de los veterinarios, lo que permite la referencia de casos específicos entre clínicas cercanas.

No existe una respuesta absoluta, o una respuesta mejor que otra sobre hacia donde se dirige la clínica en España, sin embargo, existen posibilidades que se pueden adaptar en mayor o menor medida a todas las clínicas actuales, mejorando no sólo el servicio al cliente, sino la vida personal y laboral de los veterinarios. Está claro que el sector se enfrenta a nuevos retos, pero si algo he aprendido en estos años de profesión, es que lo que el futuro nos depara solo el tiempo lo dirá.