



MI NEGOCIO VETERINARIO

5 pilares para la gestión de tu veterinaria

Compartimos un informe exclusivo, donde referentes de Argentina, Colombia, Uruguay y España repasan las bases fundacionales sobre las que se debe sustentar toda búsqueda de eficiencia en estos emprendimientos. ¿Cuál es el primer paso? Página 10.



Entrevista: Dialogamos con Carlos Mucha, quien analiza el contexto y resalta el vínculo actual entre las personas y sus mascotas.

Cat Friendly Gold: Eva Inguerman nos cuenta todo sobre la certificación lograda por su Clínica en la provincia de Córdoba.

Renta y sanidad: ¿Cómo demostre a los clientes el valor del servicio profesional al momento del parto en los bovinos?

EDICIÓN N° 56 - AGOSTO DE 2020



www.msd-salud-animal.com.ar



1 de cada 5 perras castradas puede desarrollar **incontinencia urinaria**. Hoy existe una solución para tu paciente simple, natural y segura.





MV

DIETAS PRESCRIPTAS

Para Perros y Gatos



Elegir MV es sinónimo de compromiso con la salud de sus pacientes

Ingredientes de origen natural,
con múltiples beneficios en cada dieta.



El concepto Natural Support es el eje clave de toda nuestra línea. En cada una de nuestras fórmulas sumamos componentes fitoterapéuticos que ofrecen amplios beneficios al tratamiento y nulos efectos adversos.

dietasmv.com.ar

Disfrutemos muchas más historias juntos. Con Gerioox es posible.



Gerioox acompaña a tu mascota durante su vida adulta, de la manera más saludable, **potenciando su vitalidad y calidad de vida.**



Un tratamiento desarrollado específicamente para preservar y mejorar su salud a partir de una exclusiva fórmula con **componentes naturales, sin contraindicaciones.**



Conseguilo en tu veterinaria.

Conocé mas en **Gerioox.com**

GERIOOX

Mascotas con grandes historias

nuevo

Guau...
Sabroso y
efectivo

COMPRIMIDOS PALATABLES
PARA LA PREVENCIÓN
Y TRATAMIENTO DE
INFESTACIONES POR
PULGAS EN CANINOS



SPINOSAD

overdog

COMPRIMIDOS 

over[®]
MEDICINA VETERINARIA
www.over.com.ar





Únicos



BAGOvac RABIA: desde hace más de una década, la vacuna elegida por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para su campaña de erradicación de la rabia a nivel global.

8 EDITORIAL
¿Es el momento de reinventarse?



10 NOTA DE TAPA
Gestión de las empresas veterinarias, ¿la base está?

14 HABILIDADES
La comunicación, una habilidad en el ejercicio de la veterinaria

18 COMUNICACIÓN
Garrapatas: claves para recomendar un antiparasitario

20 NOTICIAS BREVES
▶ Experiencia Internacional: se viene el Latam Business Veterinary
▶ Zoetis lanzó Cytopoint en la Argentina



22 ENTREVISTA
“El vínculo entre las personas y sus mascotas será aún más fuerte tras la pandemia”

26 NOTICIAS BREVES
▶ El Congreso Nacional de AVEACA será virtual
▶ Falleció Fernando Doti, referente de la industria veterinaria

30 CAT FRIENDLY
Que el lugar sea parte del camino

32 A CAMPO
Con el sello del INTA

36 NOVEDADES
“Dermapet es un nuevo concepto en dermocosmética animal”

38 GESTIÓN
¿Por qué no puedo organizarme en mi veterinaria?



44 DESTACADA
Desde Córdoba, una clínica de Oro para los gatos

46 MARKETING
Impacto económico de la atención de partos profesional

48 DICCIONARIO
¿Qué es la venta cruzada?

50 EN PRIMERA PERSONA
Pandemia: un modo de trabajo no convencional

52 VARIOS
¿Cuál es el rol actual del etólogo en la clínica veterinaria?



| ÍNDICE DE ANUNCIANTES |

Agroindustrias Bairesp. 19
Alicanp. 39
Biogénesis Bagó p. 05
Boehringer Ingelheimp. 15
Fatro Von Frankenp. 43
Generarp. 53
Holliday Scott p. 02
John Martín p. 27
König p. 09

Distribuidora Krönenp. 16, 17
Labyes p. 03
Latam Business p. 11
MSD p. 01, 34, 35, 56
Muñoz Insumos p. 51
Osspret p. 41
Over p. 04
Panacea p. 26
Paul p. 55
Per-rosp. 28, 29

Proagrop. 25
Richmond p. 36, 37
Royal Caninp. 13
Tecnofarmp. 47
Tecnovaxp. 33
Vademécum SANI p. 20, 21
VIA p. 49
Zoetisp. 07
Zoovetp. 23

CYTOPOINT®



DE: PICAZÓN Y FRUSTRACIÓN

1 DOSIS
4-8 SEMANAS
DE ALIVIO



A: TRANQUILIDAD Y SATISFACCIÓN



PRECISO

Es preciso, neutraliza la interleuquina (IL)-31, una citoquina clave en la inducción del prurito en la dermatitis atópica



ACCIÓN RÁPIDA Y PROLONGADA

Comienza a actuar dentro de las 24 horas y brinda alivio de los signos clínicos de la dermatitis atópica por 4-8 semanas en una sola inyección asegurando el cumplimiento del tratamiento



SEGURO

Puede ser administrado a perros de todas las edades, incluso aquellos con enfermedades concomitantes, y puede utilizarse junto con muchos medicamentos.

CYTOPOINT® BRINDA UN RÁPIDO Y EFICAZ ALIVIO DEL PRURITO EN PERROS CON DERMATITIS ATÓPICA, **AYUDANDO A MEJORAR SU CALIDAD DE VIDA Y LA DE SU FAMILIA**



POR LOS ANIMALES. POR LA SALUD. POR USTED.

zoetis



¿Es el momento de reinventarse?

Si bien es complejo plantear, en plena pandemia por COVID19, oportunidades y desafíos para los distintos modelos de veterinarias que operan en nuestro país, vale la pena que lo intentemos.

A pesar del contexto sanitario y económico que nos azota desde comienzos de este año, tomamos impulso y generamos una nueva edición de esta **Revista 2+2**, colmada de novedades, entrevistas, recomendaciones y un casos de éxito que deben ser considerados.

Tanto como lo es el caso de Eva Inguerman, quien en Córdoba acaba de lograr la certificación Cat Friendly Gold para su veterinaria, dotando de emoción y expectativas toda su trayectoria profesional.

Y cómo no destacar también el caso de Sabrina Fuentes, quien desde el Gran Buenos Aires ha dado muestras claras de cómo reconvertirse, adaptándose a la nueva realidad para seguir brindando servicio a sus clientes y pacientes.

Es momento de obrar distinto, de volver a fijarse metas y, al menos, repasar los pilares estratégicos que toda veterinaria en nuestro país debería considerar antes de decidirse a avanzar en una gestión eficiente y profesional como empresa.

No lo duden, existen pautas básicas y fundamentales que muchas veces en este tipo de emprendimientos no se cumplen.

Para repasarlas, dialogamos con Marcelo Zysman (ARG), Javier Paoloni (ARG), Hugo Ochs (URU), Alejandra Mejía Vallejo (COL), Javier Sánchez Novoa (ARG), Libardo Rivas Cubides (COL) y José Luis Villaluenga (ESP), en una serie de videos que ya están disponibles en la sección de "Capacitación" presentada en www.dosmasdos.com.ar.

¿Cuáles son esas bases fundacionales que nadie puede perder de vista?

Las repasamos aquí:

1. Entender más allá del deseo.
2. Definir un modelo de negocio.
3. Seguir, medir y controlar el desempeño.
4. Definir los "momentos de la verdad" y agregar valor.
5. Conocer de nuevo a los clientes.

EN TODO EL PAÍS

Claro que estas cuestiones no son solo trascendentales para las veterinarias de pequeños animales. De hecho, el INTA se encuentra difundiendo el uso de aplicaciones para hacer más eficientes las producciones animales y es aquí donde los veterinarios de-

dicados al rubro no pueden quedarse atrás.

Un ejemplo de ello nos los da en esta edición el MV. Antonio Castelletti contando cómo los profesionales pueden gestionar sus servicios y sobre todo, la forma en que los ofrecen y comercializan a los productores. En este caso, el foco está puesto sobre el impacto económico de la actividad al momento del parto de los bovinos, arrojando resultados verdaderamente sorprendentes.

Hablaremos en las próximas páginas de mercados, de oportunidades y de desafíos, varios de ellos destacados en un mano a mano exclusivo con el MV. Carlos Mucha.

Un conocimiento que no se detiene y que nos llega también de la mano de colaboradores frecuentes en esta **Revista 2+2** como lo son el MV. Pablo Borrás y el consultor especializado Javier Sánchez Novoa.

El contexto pesa. Siempre. Y nunca debe perderselo de vista.

Los invitamos a leer esta edición completa, ponerse una mano en el corazón y respondernos: viendo que ya otros están haciéndolo, ¿vale la pena reconvertirse y evaluar desde 0 cómo se gestiona hoy sus emprendimientos veterinarios?

Ojalá la respuesta sea que sí... vale la pena.

2+2 es una publicación propiedad de Asociación de ideas S.R.L., Monseñor Larumbe 1750, Martínez (B1640GYJ), Buenos Aires, Argentina. Tel/fax: (011) 4717-2153.

Los artículos firmados no representan necesariamente la opinión de esta publicación, como así tampoco los contenidos vertidos en las publicaciones. Los editores no asumen responsabilidad alguna por su contenido o autoría. Prohibida la reproducción total o parcial de todo material incluido en esta publicación sin previa autorización escrita de la editorial. ISSN: en trámite. Registro de propiedad intelectual: en trámite.

DIRECTOR
Luciano Aba

PRODUCCIÓN
Nicolás de la Fuente

DIRECCIÓN DE MARKETING
Margarita Briceño

REDACCIÓN
Guadalupe Varelli
Solana Sommantico

PUBLICIDAD
info@dosmasdos.com.ar

NUESTRAS VÍAS DE CONTACTO

✉ info@dosmasdos.com.ar

🌐 www.dosmasdos.com.ar

¿NO RECIBISTE ESTA REVISTA EN TU DOMICILIO?

Suscribite en www.dosmasdos.com.ar para recibir GRATIS todas las ediciones.

Promoción válida hasta el 31/08

DESAFÍO ARTRO(SAN)[®]

CANINOS Y FELINOS

SI TUS PACIENTES SUFREN:

- Osteoartritis
- Cistitis Idiopática Felina

¡Sumate al **Círculo Artrosan** y probá
la única terapéutica formulada con
PENTOSAN POLISULFATO SÓDICO!

APROVECHÁ: Agosto último mes de promoción.

¿CÓMO SUMARTE?

Comprando 2 unidades de **Artrosan**
obtenés un **Bactrovet Oro Dual Tap**
de **REGALO** y... ¡Muchos beneficios más!

CONSULTÁ POR EL DESAFÍO CON TU EJECUTIVO COMERCIAL O EN NUESTRA REDES:

WWW.KONIGLAB.COM

f /LABORATORIOKONIG

@ /KONIGLAB

11 6020-0761

 **König**



Gestión de las empresas veterinarias, ¿la base está?

Destacando los nuevos conocimientos que los responsables de estos emprendimientos tienen a disposición, planteamos una serie de definiciones estructurales que muchas veces no se toman en cuenta.

Del dicho al hecho, hay un largo trecho. Y de la aspiración vocacional a su inserción sustentable en la realidad, otro tanto. Es por ello que buscaremos resumir mucho de lo compartido en el ciclo "Tips de 10 minutos" sobre Gestión y Marketing veterinario generado desde esta **Revista 2+2** junto a distintos profesionales.

Nadie hoy puede dudar de la trascendencia que tiene el buen manejo de las redes sociales para una Veterinaria o de la importancia de la comunicación interna con el equipo de trabajo.

¿Quién pondría en discusión la necesidad de avanzar en estrategias de comunicación efectiva con los clientes?

Está claro que hay mucho por delante: telemedicina, monitoreo inteligente y plataformas de autogestión y formación. Pero antes, mucho antes, existen pautas básicas y fundamentales que muchas veces en las veterinarias no se cumplen.

Para repasarlas, dialogamos con Marcelo Zysman (ARG), Javier Paoloni (ARG), Hugo Ochs (URU), Alejandra Mejía Vallejo (COL), Javier Sánchez Novoa (ARG), Libardo Rivas Cubides (COL) y José Luis Villaluenga (ESP), en una serie de videos que ya están disponibles en la sección de "Capacitación" presentada en www.dosmas.com.ar.

"Hemos apostado todo a las habilidades médicas, creyendo que siendo buenos en una especialidad, el éxito estaba asegurado. Y eso no siempre es así. Con las habilidades médicas, no alcanza", explicó el MV. Javier Paoloni, desde Córdoba, en diálogo con esta **Revista 2+2** (Ver recuadro). Y agregó: "El 80% de las veterinarias que cierran sus puertas, no lo hacen por impericia médica, sino por fallas en la gestión como empresa y la comunicación con los clientes. Y ni hablar de aquellos colegas que no cierran,

pero trabajan constantemente asediados por el Burn Out, o Síndrome del trabajador quemado".

"Muchas veces nos recibimos con un paradigma y el que finalmente la realidad profesional nos plantea es otro; distinto, que requiere de soluciones para las cuales no fuimos preparados", mencionó desde Montevideo el MV. Hugo Ochs, en un concepto que fuera profundizado también por Marcelo Zysman.

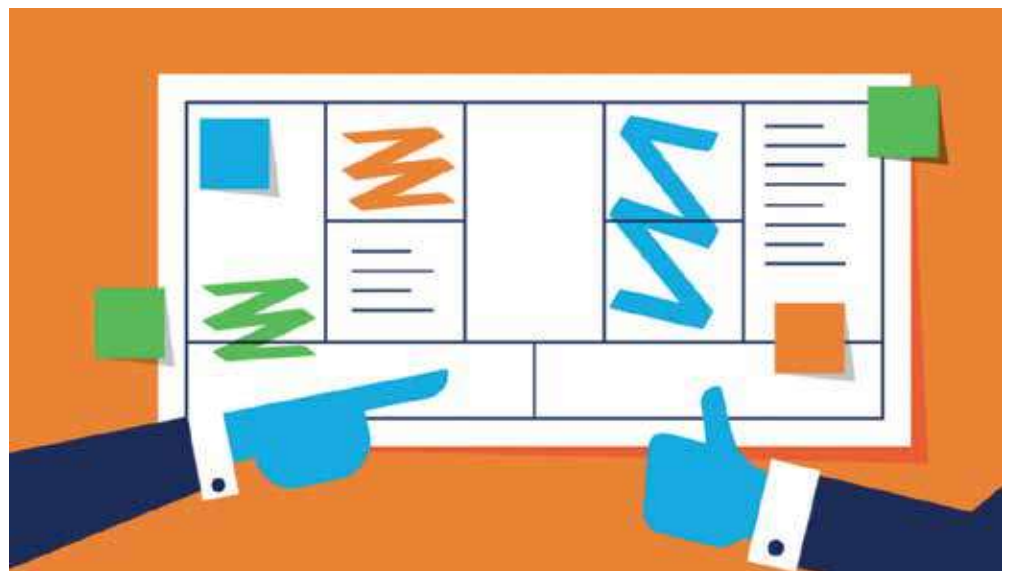
En este punto, el profesional destacó que muchas veces enfocados solo en el servicio que pretenden brindar, los profesionales montan una veterinaria y sobre la marcha van "aprendiendo" a lidiar con situaciones de las más variadas: desde el pago de los servicios y los impuestos, a las reuniones de personal o la decoración e iluminación de las vidrieras.

Conociendo esta realidad es que a continuación, compartimos al menos 5 de las definiciones estratégicas y fundacionales para comenzar a hacer lo que aún no se hace: gestionar de manera eficiente las veterinarias.

1 – ENTENDER MÁS ALLÁ DEL DESEO

"Nuestra vocación por la profesión veterinaria debe poder amalgamarse con las oportunidades reales que el sector nos ofrece. Hay que entender más allá del deseo; proyectar el espacio entre la vocación y la posibilidad de gestión". Con este análisis, el médico veterinario y especialista en manejo del dolor animal, Marcelo Zysman describió su visión en cuanto a un pilar fundacional en lo que luego podría repercutir en la buena gestión de las empresas veterinarias.

Dejando en claro también que hoy "no es suficiente ser un buen médico: esto es clave y fundacional, pero no alcanza", el referente internacional y autodefinido Gestor de Ideas ejemplificó su postura con un ejemplo bien concreto que seguramente todos los lectores de esta **Revista 2+2** podrán graficar en sus mentes al compás de estas palabras. "La vocación debe ser entendida como un triángulo equilátero. En un ángulo tendremos aquello que nos gusta; y que para lograr no necesitamos más que desearlo: deseo ser veterinario



Cuadro N° 1. Presupuestos, según tipos de negocios (Libardo Rivas Cubides - Colombia).

	Consultorio	Clínica	Hospital
Salarios del personal	35%	40%	50%
Ingresos Objetivos	US\$ 7.000	US\$ 13.000	US\$ 17.000
Gasto Explotación	20%	18%	15%
Costos de Productos Variables	28%	18%	15%
MKT y Formación	3%	3%	3%
Ingresos por Servicios Veterinarios	70%	80%	95%
Ingresos por tratamientos quirúrgicos	20%	30%	55%
Medicina preventiva	30%	20%	
Consultas y Tratamientos	20%	30%	25%
Procedimientos Diagnósticos	20%	20%	20%
Beneficio Objetivo	14%	16%	20%

porque me gusta la medicina y los animales (en ese orden). Luego, nos movemos hacia otro punto del triángulo y llegamos a vincular ese deseo con lo que hago bien o más facilidad tengo. Y es así como nos movemos hacia alguna especialidad, por ejemplo. Pero ¿Hay oportunidades reales para hacerlo? ¿Hay en mi zona potencial para la Cirugía cardiovascular, por ejemplo? Es clave tener en cuenta el tercer ángulo en cuestión: la oportunidad. Caso contrario, es aquí donde la vocación se seguirá frustrando". En ese marco, Zysman fue contundente: "Como no analizamos el contexto, aparecen imponderables que

nunca consideramos. Allí descubrimos que es necesario gestionar, hacer un análisis para ver si hay lugar para hacer de manera sustentable lo que queremos".

2 - DEFINIR UN MODELO DE NEGOCIO

Para avanzar sobre este punto, la opinión de Libardo Rivas Cubides, médico veterinario y consultor de clínicas veterinarias en Colombia, fue central.

"El tipo de negocio que se tiene depende principalmente de sus gastos e ingresos, además de los servicios veterinarios ofertados. Entre más especializados el centro veterinario, mayores serán los costos sa-

lariales. Entre más servicios y más especializados, mayor será la rentabilidad del centro", completó el experto, para luego avanzar en una definición estratégica.

"En Colombia, la clasificación hoy la realizamos entre Consultorios (5 a 6 mil dólares de facturación mensual y un veterinario); Clínica veterinaria (involucra la participación de dos veterinarios y una facturación mensual de 10.000 dólares), un Hospital (4 veterinarios y 20.000 dólares mensuales) o un Hospital 7x24 (mínimo 5 veterinarios y más de 20.000 dólares de facturación al mes). Claro que cuanto mencionamos que se requiere un veterinario, damos por descontado que el modelo escogido contará también con los auxiliares y personal administrativo y de mantenimiento necesario", reforzó Libardo Rivas Cubides.

En este punto fue clave también escuchar la opinión del médico veterinario uruguayo Hugo Ochs, consultor de clínicas veterinarias en su país y docente en la Universidad de la República. "Muchas veces llegamos teniendo la imagen de lo que queremos hacer en una de las unidades de negocio, pero no en el conjunto. Es clave tener una mirada integral de todos los aspectos; nos gusten o no nos gusten, los tenemos que hacer. Luego, manejar los tangibles y los intangibles".

LATAM BUSINESS —VETERINARY— VIRTUAL

Llevamos la experiencia empresarial hasta el mundo digital, tendrás la oportunidad de aprender de grandes referentes de la industria veterinaria, cada uno experto en su área.

CONFERENCISTAS:



**MBA. MARIANO
TISCHLER**



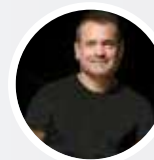
**MBA. JORGE
HUN**



**DR. MARCELO
ZYSMAN**



**MBA. PERE
MERCADER**



**MAGISTER. ESTEBAN
POBLETE**



**MBA. CLAUDIO
GONZÁLEZ**



**MBA. HAROLD
BENAVIDES**



**DRA. NÚRIA
TABARES**



**MAGISTER. SANDRA
ÁLVAREZ**



**DR. MIGUEL
VALERA**



**MBA. ARIEL
BAÑOS**



**MBA. DAVID
GÓMEZ**

Apoya:



Comercializa en Argentina:

ASOCIACIÓN DE IDEAS - INFO@AIDEAS.COM.AR



@congresoveterinario.cl



Congreso Veterinario

WWW.CONGRESOVETERINARIO.CL

**21 AL 25
SEPTIEMBRE 2020**

Retornando al ejemplo de Colombia y a fin de graficar el foco desarrollado por Libardo Rivas, en el Cuadro N° 1 podrán ver los números clave en base a los cuales establecer un parámetro fundacional en la gestión de las veterinarias: su punto de equilibrio. Es decir, en qué momento (con que gastos e ingresos), la veterinaria cubre el 100% de sus costos de apertura.

3 – SEGUIR, MEDIR Y CONTROLAR EL DESEMPEÑO DE LA VETERINARIA

“En un mundo tan competitivo como es el rubro veterinario hoy es obligatorio ver a la clínica como una empresa. Caso contrario, la misma va a desaparecer. Y de aquí la real importancia ya de contar un sistema de Gestión o, como mínimo, un Excel. Lo que no se puede medir, no se puede gestionar”. Así de claro fue José Luis Villaluenga, consultor de clínicas veterinarias en España y titular de Rentabilidad Veterinaria, quien avanzó sobre este concepto.

En su participación en los "Tips de 10 minutos" de esta **Revista 2+2**, el español enumeró los ítems sobre los cuales se deberá recoger información para darle seguimiento a la “salud empresarial de un centro veterinario”. Ellos son: instalaciones y equipamiento; personal; ingresos y gastos; clientes; precios; servicios; marketing y comunicación; formación; proveedores y competencia. “Los más difíciles son los económicos y financieros, para los cuales se pueden establecer mediciones sencillas como saber cuántos clientes activos por veterinario a jornada completa deberemos tener, cuál es la rentabilidad anual de un veterinario, el ticket medio de una visita, la cantidad de visitas al día, los ingresos mensuales y dentro de ellos, el desglose de servicios y productos”, completó Villaluenga.

4 – DEFINIR LOS “MOMENTOS DE LA VERDAD” Y AGREGAR VALOR

Vender no está mal; no es una mala palabra, ni debería ya tener una connotación negativa entre los profesionales veterinarios. Y sobre este punto se explayó Javier Sánchez Novoa, consultor de clínicas veterinarias en la Consultora Mercader, determinando que, en la venta de productos y servicios, existen “momentos de la verdad” que no pueden ser pasados por alto en una veterinaria. ¿Cuáles son?

“Algunos son fáciles de determinar como la atención telefónica y en el mostrador o bien cuando llamamos a los clientes por recordatorios o cumplimiento de planes. También cuando exhibimos un producto, un área comercial, un salón. No es lo mismo que en-

Bonus Track: Declararle la guerra a la baja rentabilidad

El ciclo de "Tips de 10 minutos" generado desde esta **Revista 2+2** (www.dosmasdos.com.ar) contó también con la participación de Javier Paoloni, médico veterinario especialista en cardiología de animales de compañía, titular de Veterinaria Vida, en Río Cuarto, Córdoba, quien aportó su propia experiencia personal para llevar adelante este emprendimiento de manera sustentable.

“Le he declarado una guerra personal a la baja rentabilidad. Y para ello fue clave empezar a combinar las habilidades médicas, con otro tipo de habilidades y estrategias vinculadas al marketing y la comunicación”, inició Paoloni. Y avanzó: “Desde que incorporamos una estrategia de negocios apuntalada en acciones de marketing en 2009-2010, hemos logrado pasar de una tasa de retorno del 20% al 80% en nuestra veterinaria. Es decir que, por cada 100 personas que visitan esta veterinaria, 80 se transforman en cliente activo de la misma”, compartió Paoloni. Y reforzó: “Y eso no es todo, sino que también conseguimos que aumente el ticket por cliente. Gracias a esto, pudimos sumar más personal, invertir en equipamiento y capacitación profesional y disfrutar de lo que hacemos. Creo que todos los veterinarios del mundo tenemos las herramientas para llegar a la Felibilidad, un híbrido de felicidad y rentabilidad. Y con 25 años de carrera, les aseguro que haciendo este Mix”.

tre en contacto con el producto si está sucio o tiene pelos. Exhibirlo en forma ordenada y en condiciones es vender”, aseguró Sánchez Novoa. Y reforzó: “También son momentos de la verdad el buen uso de los uniformes o cuando hacen los veterinarios una escucha activa y plantean desde lo clínico rutas para el diagnóstico. Esto también es vender, tanto como cuando proponen una solución ante determinada patología. Esto ocurre cuando se envían recordatorio automáticos o cuando nos preocupamos por mantener el orden en el mostrador, el baño y los consultorios. Todo esto es una forma de vender”.

En todos estos casos, según el referente de la Consultora Mercader hay espacio para agregar valor y así lograr la diferenciación respecto de las competencias que solo basan sus estrategias en precios. “Si contemplamos a la venta como algo frío y transaccional, estaremos cometiendo un error. Debemos tomar al agregado de valor como un diferencial. Hablamos de eso que vos podés hacer, que al otro le va a costar y que al cliente lo vas a enamorar. Más emoción, menos incomodidades e inseguridades, a esa ecuación hay que apuntar”.

5 – CONOCER DE NUEVO A LOS CLIENTES

Si, así de simple de decir y compleja de ejecutar es la recomendación de Alejandra Mejía Vallejo, médico veterinaria, consultora y titular de Marketing Veterinario.

“Debemos identificar las necesidades de nuestros clientes, con acciones concretas. Siempre nos limitamos adónde vive, qué edad tiene o que enfermedad padece. Tenemos que empezar a generar preguntas, quiero que en las historias clínicas sumemos información para la gestión: quién lleva la mascota, quién toma decisiones; por quién están constituidos sus núcleo familiar, que dato valoriza el vínculo. Entre en ese vínculo de amor entre animal y propietario, el veterinario debe gestionar todo ese amor.

Vayamos a un caso concreto en el cual nuestra entrevista describe un posible perfil: “Ana, es soltera, tiene 35 años, tiene un perro, le gusta ir a lugares especiales, come carne, le gusta socializar, es deportista y tiene un posgrado, trabaja en una Universidad es amante de su mascota. Pere Mercader. Pet Lovers deberían tener un porcentaje mayor. Nos van a venir a visitar. No tiene hijos, tiene novio y valora mucho a los amigos”.

¿Qué vas a hacer tu para mantener el vínculo? ¿Qué servicios le ofreceremos?

Respecto de este punto, fue nuevamente clave la palabra de Hugo Ochs: “Muchas veces los propietarios no pueden evaluar la calidad de nuestro servicio médico o diagnóstico, pero sí pueden evaluar nuestra buena presencia, amabilidad, cortesía, puntualidad, tanto como nuestra sensibilidad y credibilidad”, explicó. Y reforzó: “Hoy la empatía y la escucha activa son parte estratégica de nuestro trabajo.”

SOLUCIONES NUTRICIONALES ESPECÍFICAS PARA LA SALUD URINARIA

URINARY

[S/O]
INDEX

La enfermedad urinaria puede abarcar una variedad de causas y signos, que pueden ser abordados a través del soporte nutricional específico.

Controlar la ingesta de agua y minerales, puede tener un papel clave en la recuperación del paciente.

NUEVOS
PACKS



La comunicación, una habilidad en el ejercicio de la veterinaria

Veterinary Focus lanzó una edición especial dedicada a la comunicación en la gestión de los profesionales. Se analiza su importancia en la consulta y se ofrecen técnicas para incorporar acciones efectivas también en el consultorio.

Entre las novedades editoriales de 2020 en el ámbito de la gestión veterinaria, se destaca el lanzamiento por parte de la revista Veterinary Focus de una edición especial sobre el rol de la comunicación en el ejercicio de la profesión. El número lleva por nombre *El factor C: La habilidad de la comunicación en veterinaria* y fue escrito por la doctora en Epidemiología Veterinaria y máster en Trabajo Social Cindy Adams, y los doctores en medicina veterinaria Antje Blaettner, Miguel Ángel Díaz e Iván López Vásquez.

A lo largo de 14 artículos, que están organizados en cuatro capítulos, los autores analizan por qué es necesario invertir en comunicación, la abordan como una habilidad clínica y proponen distintas técnicas para alcanzar el buen funcionamiento de la consulta. La revista cierra con una reflexión sobre los desafíos diarios que enfrentan los veterinarios en esta materia.

¿POR QUÉ INVERTIR EN COMUNICACIÓN?

En los primeros cinco artículos, los autores se proponen ofrecer los fundamentos y el contexto científico necesarios para conducir una clínica veterinaria hacia el éxito apoyados en la comunicación efectiva. Además, se presentan las habilidades de comunicación esenciales para el desarrollo de una relación de colaboración entre el veterinario y el cliente, así como entre los propios miembros del equipo de la



La mejor guía para una comunicación perfecta consiste en preguntarse: ¿cómo puedo convertir cada consulta en una experiencia especial para el cliente?

clínica. “Los líderes que se comunican de forma efectiva con su equipo generan un ambiente de trabajo positivo y obtienen mejores resultados económicos para su empresa”, destacan.

Por otra parte, los autores entienden que “la buena comunicación con los propietarios y con el personal de la clínica puede contribuir a llevar una vida equilibrada y evitar el sentimiento de agotamiento, así como otros trastornos psicológicos”. En este sentido, la comunicación se presenta también como una herramienta para mejorar el bienestar emocional y la autoestima del veterinario.

UNA HABILIDAD CLÍNICA

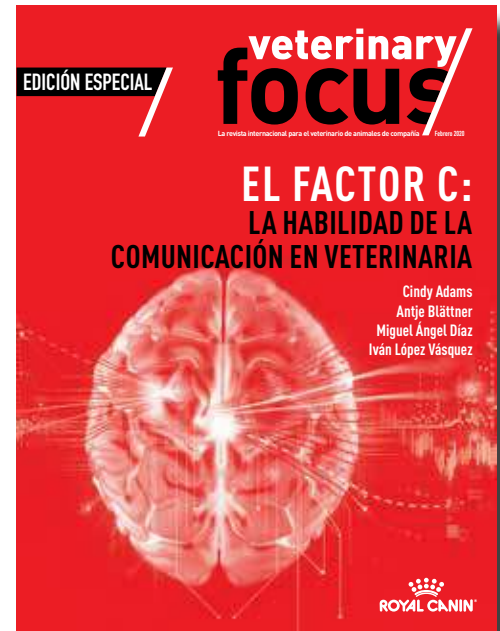
En el segundo capítulo se muestra cómo la comunicación afecta el desempeño profesional y se ofrecen herramientas para mejorar esa dimensión dentro de la consulta veterinaria.

Uno de los aspectos subrayados es la importancia de las señales no verbales que son emitidas cuando los individuos interactúan entre sí, como la kinésica, la proxémica, la paralingüística y los cambios autónomos.

La empatía tiene un lugar destacado: se insiste en que no es un rasgo de personalidad sino una habilidad que se aprende. “Es cierto que uno de los primeros pasos para comunicar empatía consiste en la motivación interna por querer comprender realmente la perspectiva del cliente”, escriben los especialistas, y agregan: “Aunque algunos de nosotros somos, naturalmente, más empáticos, las habilidades necesarias para la empatía se pueden aprender”.

EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LA CONSULTA

Para llegar a buen puerto en la consulta veterinaria es necesario pensar no solo en el animal sino también en su propietario. Para ello, se debe seguir un proceso y crear las condiciones favorables para una interacción positiva. En este tercer capítulo los autores ofrecen ejemplos



concretos de las diferentes preguntas que se pueden hacer al cliente durante la consulta y brindan consejos adicionales e ilustraciones prácticas para mejorar la capacidad de escucha. También presentan la estructura ideal en que se debería desarrollar una consulta.

LOS RETOS DE CADA DÍA

En el último capítulo se abordan situaciones conflictivas que se pueden presentar en la clínica veterinaria. “Los propietarios acuden cada vez más al ‘Dr. Google’ y se presentan en la clínica con objeciones, cuestionando lo que hace y dice el veterinario, lo que puede crear situaciones conflictivas”, explican los autores. Para abordarlas, proponen técnicas para recuperar la confianza del cliente, gestionar las objeciones, hablar de dinero y decir no con una sonrisa.

Para cerrar, concluyen que “nuestra carrera profesional depende en gran medida de nuestra capacidad para desarrollar habilidades que nos ayuden a gestionar las quejas y a restablecer la conexión emocional y la confianza con nuestros clientes”.



NO LO PROTEJAS A MEDIAS

NexGard SPECTRA®

**Nueva dimensión en protección.
Una prescripción más completa.**

Un sabroso bocado mensual diseñado para controlar los parásitos internos y externos más frecuentes del perro.

- Control de pulgas
- Protección frente a garrapatas
- Prevención de dirofilariasis
- Tratamiento contra los nematodos gastrointestinales



Ascáridos



Anquilostomas



Tricúridos



Dirofilaria



Pulgas



Garrapatas

¿Necesitás hacer pedidos desde tu casa?



COMPRÁ en Kronenvet App

- ✓ Comprá con las mejores promociones y premios.
- ✓ Consultá prospectos, stocks y estado de tu cuenta.
- ✓ Analizá la variabilidad de precios.



Descargala gratis



TE LLEVÁS DE REGALO

✓ **Voucher de \$1500** en combustible



COMPRANDO

30 unidades de

Ade + Selenio y Zinc Iny. x 500 ml

+

Fósforo + Cobre Plus Iny. x 500 ml

+

Borogluconato de Calcio 50% Iny. x 250 ml

+

Cobre + Zinc Iny. x 500 ml



* Se pueden combinar los productos.



WhatsApp +54 9 221 6374218

Garrapatas: claves para recomendar un antiparasitario

Siempre bajo asesoramiento veterinario, se deberá evaluar la mejor opción dependiendo de la edad, si se trata de un perro o un gato, si es una hembra preñada y otras, como la salud general o la presencia de comorbilidades.

Todos hemos visto, aunque sea alguna vez, una garrapata.

Están en nuestro imaginario: nos dan repulsión, impresión, miedo y, a algunos, nos genera fascinación. Inclusive hay alguna película de terror dando vueltas por ahí, llamada "Ticks". En la misma, un grupo de adolescentes enfrenta a unas garrapatas mutantes, consecuencia del uso de esteroides en los cultivos. Dicen que es una joya del cine bizarro de los 90s. Habrá que verla en esta cuarentena.

Las garrapatas pertenecen a la clase Arachnida (al igual que los ácaros que producen la sarna). Son parásitos externos que, con mayor frecuencia, aparecen en los meses más cálidos del año. En cuanto a las mascotas, afectan a los perros y a veces, a los gatos. Se prenden sobre la piel y por días se alimentan a expensas de ellas. Existen distintas especies en la Argentina, siendo probablemente la más común en los perros, *Rhipicephalus sanguineus* s.l.

También hay otras, como *Amblyomma tigrinum*, que pueden afectar a las mascotas dependiendo de las diferentes regiones y lugares de nuestro país.

Hay que tener en cuenta que las garrapatas pasan gran parte de su vida en el medio ambiente. La mayoría de ellas sobreviven en lugares como parques, plazas, zonas rurales, patios y jardines de los hogares. Es ahí donde ponen los huevos. Cuando el perro pasa por un sector infestado, la garrapata accede a él, generalmente, a través de sus patas. Empieza a trepar y recorrer todo su cuerpo hasta encontrar el mejor lugar para instalarse y empezar a alimentarse.

Con frecuencia, las garrapatas se localizan en la zona de las axilas, entre los dedos, el



Junto con los mosquitos, las garrapatas son importantes transmisores de enfermedades para las personas y los animales.

abdomen, las orejas y otros lugares. Las garrapatas pueden quedar prendidas por días.

En ese tiempo toman sangre lentamente.

Esto lo hacen tanto las garrapatas adultas como los estadios juveniles (larvas y ninfas).

Obviamente, esto trae sus consecuencias: lesiones en la piel por las estructuras bucales y cuando hay muchas garrapatas, puede producirse anemia en el animal.

Junto con los mosquitos, las garrapatas son importantes transmisores de enfermedades para las personas y los animales (Sonnenshine & Roe, 2014).

Con la saliva, inyectan distintos tipos de microorganismos que se transmiten en un periodo de horas a días. Para el caso de los perros, existen diferentes enfermedades que se adquieren por esta vía: Ehrlichiosis, Anaplasmosis, Babesiosis, entre otras. La Hepatozoonosis, en cambio, se adquiere cuando el perro se come una garrapata infectada.

Estos agentes infecciosos o parasitarios afectan distintos tipos de células de la sangre y generan diferentes síntomas.

Algunos perros pueden estar sin síntomas por años y luego, la enfermedad aparecer. Otros pueden tener cuadros graves muy variados (fiebre alta, sangrados, mucosas ictéricas, lesiones en la piel, problemas oculares, entre otros) que, en ocasiones, pueden llevar a la muerte del animal.

A LA ACCIÓN

Por todo esto, hay que prevenir que las mascotas sean infestadas por garrapatas.

Existen diferentes productos antiparasitarios que pueden ser usados. Siempre bajo el consejo del veterinario, que indicará el antiparasitario más adecuado teniendo en cuenta si es perro o gato, edad, si es una hembra preñada o no y distintas variables, como su salud general o presencia de comorbilidades. Se considerarán los hábitos de vida, por ejemplo, si sale a pasear, si vive o va al campo, si convive con otros animales, etc. Cabe resaltar que jamás se deben usar antiparasitarios externos de uso exclusivo para perros en los gatos, ya que son tóxicos para estos últimos.

Esto es algo que los veterinarios debemos recordar siempre a los propietarios/tutores.

El uso de productos antiparasitarios externos sobre perros y gatos tiene como objetivo protegerlos de las garrapatas y disminuir la probabilidad de que adquieran enfermedades por estos vectores. En muchos casos, se deben usar estrategias combinadas.

Deben administrarse de forma rutinaria y regular, principalmente, en los momentos de mayor abundancia de estos parásitos.

Por último, las garrapatas nunca tienen que ser desprendidas de las mascotas mediante fuego o sustancias inflamables.

Se debe extraer entera, sin hacer movimientos giratorios, con una pinza y desinfectar la zona luego de sacarla.

Si la mascota tiene garrapatas es importante que el propietario haga una consulta con su veterinario de cabecera. **▮**



El uso de productos antiparasitarios externos sobre perros y gatos tiene como objetivo protegerlos de las garrapatas y disminuir la probabilidad de que adquieran enfermedades por estos vectores.

Old Prince

ESPECIALISTA EN PROTEÍNAS NOVELES

NUEVA LÍNEA PARA GATOS CON PROTEÍNAS NOVELES

Proteínas de origen no convencional que minimizan las probabilidades de alergias alimentarias y cutáneas.

CORDERO
Y ARROZ INTEGRAL

KITTEN
ADULT CAT
STERILIZED

100%
INGREDIENTES
NATURALES

0% SOJA
0% TACC



GATTOS

38% DE PROTEÍNAS

ESTIMULA EL
DESARROLLO DEL
SISTEMA COGNITIVO

REFUERZA EL
SISTEMA
INMUNE



GATOS ADULTOS

34% DE PROTEÍNAS

FAVORECE UN
TRACTO URINARIO
SALUDABLE

PROTEGE
LA PIEL
Y EL PELO



CATOS ADULTOS CASTRADOS

37% DE PROTEÍNAS

AYUDA AL
CONTROL
DE PESO

FAVORECE UN
TRACTO URINARIO
SALUDABLE

EXPERIENCIA INTERNACIONAL: SE VIENE EL LATAM BUSINESS VETERINARY

Del 21 al 25 de septiembre se realizará el Latam Business Veterinary, un encuentro sobre gestión y negocios para el sector veterinario. Por primera vez en formato virtual, fusionará en un solo congreso las actividades físicas planeadas para este 2020 desde los tradicionales eventos organizados en Colchagua (Chile), Puyehue (Chile), Panamá y Cartagena (Colombia).

El evento está diseñado para poder fusionar la capacitación de los asistentes con la diversión, la interacción personal y los negocios. Aún en formato virtual, estos serán los objetivos, que se apoyarán en un programa de formato liviano, entretenido, con charlas cortas y tiempo para el debate y las preguntas.

En esta edición, el foco principal estará puesto en el rubro de productos veterinarios y alimentos balanceados para animales de compañía.

Uno de los principales intereses de este congreso radica en sus conferencistas, líderes del management, la gestión y el marketing de Chile, Argentina, Ecuador, Perú, Colombia y España. Los asistentes también podrán participar de rondas de negocios, charlas técnicas, debates abiertos, diseñar

un plan de negocios junto a los especialistas internacionales, y visitar los stand virtuales de empresas del sector.

LOS CONFERENCISTAS

- ✓ Pere Mercader (España), director de VMS Estudios veterinarios.
- ✓ Ariel Baños (Argentina), director del portal www.fijaciondeprecios.com.
- ✓ David Gómez (Colombia), director del sitio Web www.bienpensado.com.
- ✓ Nuria Tabares (España), autora del libro "Enamora a tu cliente, neuromarketing para veterinarios".
- ✓ Miguel Ángel Valera (España), autor del libro Planes de salud para centros veterinarios.
- ✓ Claudio González Iturriaga (Chile), ingeniero comercial de la Universidad Católica de Chile, MBA en Finanzas Universidad de Barcelona.
- ✓ Esteban Poblete (Chile), director de la compañía Grupo Despa.
- ✓ Harold Benavodes (Colombia), director financiero del hospital veterinario Dover, el más antiguo de Colombia.
- ✓ Jorge Hum (Perú), experto en gestión y marketing en Lima, Perú.



- ✓ Sandra Álvarez, directora de contenido de Dr. Pet, la clínica veterinaria más importante de Ecuador y destacada conferencista internacional.

Latam Business Veterinary es un evento arancelado para los asistentes. El valor de la entrada individual (exclusivo para la Argentina, es de US\$ 100) e incluye el acceso a todas las conferencias, del 21 al 25 de septiembre. Su comercialización en la Argentina está a cargo de Asociación de Ideas.

Información y ventas: info@aideas.com.ar.



SANI

VADEMECUM
VETERINARIO

sani.com.ar

TRANS

PARENCIA

Nuevas
Secciones



Laboratorios de
diagnóstico

Zoetis lanzó Cytopoint en la Argentina

Por medio de una serie de conferencias virtuales, Zoetis Argentina difundió entre la comunidad veterinaria el arribo al país de Cytopoint, el primer anticuerpo monoclonal desarrollado y aprobado para hacer frente a la dermatitis atópica canina.

“Es el primer anticuerpo monoclonal con licencia de uso en medicina veterinaria”, le explicó a esta **Revista 2+2** la MV. Juliana Stalzer, referente técnica de la unidad de Animales de Compañía de Zoetis Argentina.

Y agregó: “Es un anticuerpo monoclonal que se dirige y neutraliza específicamente a la IL-31 canina, una importante citoquina implicada en el envío de la señal del prurito al cerebro en la dermatitis atópica; tiene un impacto mínimo en las funciones inmunes normales del perro”.

El producto funciona como los anticuerpos naturales y se elimina a través del proceso de catabolismo, de la misma forma que la degradación normal de las proteínas, y con una implicancia mínima del hígado o los riñones. Empieza a actuar desde el primer día, proporcionando de 4 a 8 semanas de alivio de los síntomas de la dermatitis atópica canina.

“La administración en la clínica garantiza el cumplimiento del tratamiento y la única vía de

aplicación es la inyectable, subcutánea. No se debe utilizar en gatos. Se trata de un anticuerpo monoclonal “caninizado”: en un 92% es un anticuerpo canino”, resumió Stalzer.

Nueva herramienta para los veterinarios

A comienzos de julio realizó el prelanzamiento de la nueva tecnología (también On Line) junto al grupo de dermatólogos veterinarios líderes de opinión que acompañan las iniciativas del laboratorio en esta materia.

Luego, la convocatoria se amplió a toda la comunidad veterinaria con dos conferencias a cargo de reconocidos profesionales, como el Dr. Luis Ferrer (Universidad Autónoma de Barcelona, España) y el Dr. Ronaldo Lucas (Universidad de San Pablo, Brasil). “Fueron dos buenas oportunidades para hablar de Cytopoint y su uso práctico, casuística y análisis de casos clínicos, tanto para estar al tanto de los futu-

ros desarrollos en el campo de la veterinaria, como también de la medicina humana”, resumió Juliana Stalzer.

El producto estará disponible en la Argentina en las presentaciones de 20.0 mg y 40.0 mg. Se debe conservar entre 2°C y 8°C y es de un solo uso una vez abierto, ya que no contiene conservantes.

La buena comunicación

Más allá de destacar que Cytopoint comienza a actuar en 24 horas y el efecto se mantiene durante 30 días o más después de una sola inyección, Stalzer hizo hincapié en que en el sitio web <https://ar.zoetis.com> ya se encuentra disponible la información completa sobre el producto, con materiales tanto para los veterinarios, como para poder entregarle a los dueños de las mascotas.

“Entendemos que el propietario de este tipo de pacientes cumple un rol fundamental en el cumplimiento de los tratamientos y en la determinación del intervalo de aplicación de Cytopoint; es por eso que es especialmente importante su buena interacción con los veterinarios. Desde Zoetis generamos materiales específicos para acompañar esta realidad”, concluyó nuestra entrevistada.



● TRANS FORMACIÓN

Exclusivo para el CANAL VETERINARIO



Ofertas
comerciales

Transfer Digital

Localizá el producto que estás buscando
en la distribuidora más cercana.

● TRANS FER



“El vínculo entre las personas y sus mascotas será aún más fuerte tras la pandemia”

Analizamos junto al MV Carlos Mucha el contexto actual que vive la sociedad en torno al COVID19 y cómo el mismo puede incluso potenciar el rol de los veterinarios en el alerta temprana de enfermedades.

Luego de la vorágine de informaciones, cambios y transformaciones que se han vivido en los últimos meses, decidimos hacer un alto para dialogar con el médico veterinario Carlos Mucha, referente local en el ámbito de la medicina veterinaria orientada a los animales de compañía y primer disertante convocado para hablar de manera virtual con los veterinarios no bien iniciada la pandemia.

“La realidad es que esta pandemia encaja perfectamente en la definición de Cisne Negro. Es decir, algo totalmente inesperado y con un terrible impacto tanto en lo social, como en lo económico”, le aseguró Carlos Mucha a esta **Revista 2+2** en un mano a mano exclusivo. Y agregó: “Claro que las implicancias de esta realidad en todos los aspectos son negativas, pero si lo vemos desde el punto de vista de nuestra profesión -y siendo optimistas- podemos decir que al ser considerado un servicio esencial pudimos seguir trabajando. Y ese no es un tema menor. Estimo también que la pandemia increíblemente también nos podrá beneficiar en el mediano y largo plazo”.

También interesante fue conocer cómo este líder de opinión, referente global en cardiología veterinaria y ex presidente del Consejo de Veterinarios de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, pudo adaptarse a una nueva realidad, lejos de los viajes y las presentaciones presenciales que solían definir su agenda laboral.

“Para mí en particular fue de entrada algo muy fuerte. Mi calendario de viajes por charlas ya estaba cubierto para casi



“La relación con el dueño de la mascota se basa en la confianza y eso se gana con el tiempo.”

todo el año, y esto implicó poder hacerlo solo los primeros tres meses, llegando de México el 17 marzo, o sea ya casi con el cierre del aeropuerto”, nos contó Carlos Mucha, quien también avanza con su proyecto B2Vet (Business to Vet, detallado en la Nota adjunta). Y avanzó: “En nuestros cursos o talleres promovemos siempre una interacción fuerte con los asistentes, buscando la participación activa. Al tener que pasar al modo “virtual” uno no puede “ver y sentir” al asistente, y eso implica un cambio hasta en la forma de dar las charlas. Ya en

todos estos meses estamos acostumbrados y también nos dimos cuenta, que por ejemplo trabajando con grupos de menos gente (15-20), podemos lograr un poco más de interacción entre todos. Pero como dice la frase, el cambio es inevitable, el crecimiento opcional. Así que hay que crecer”.

REVISTA 2+2: ¿POR QUÉ CREÉS QUE ESTE CONTEXTO PUEDE TENER CONSECUENCIAS POSITIVAS SOBRE LA ACTIVIDAD?

CARLOS MUCHA: Esta situación sin dudas nos permitirá trabajar más ordenados en relación con las consultas con turnos, una modalidad a la cual los clientes sin dudas se han adaptado en estos tiempos.

Personalmente y tal como lo hemos estado diciendo en las últimas conferencias virtuales que compartimos con veterinarios de toda la región, pienso que estas “cuarentenas” han potenciado el vínculo entre los propietarios y sus mascotas, hecho que sin duda posiciona aún mejor al médico veterinario frente a la sociedad.

Sirva solo como ejemplo lo que sucedió en los refugios de mascotas en Nueva York, Estados Unidos, donde hubo un récord de adopciones. Todo el mundo quería una mascota para sobrellevar la cuarentena.

Y sin ir tan lejos, aquí en nuestro país

“

Más de cuatro meses de cuarentena nos dejan a los médicos veterinarios un mensaje muy fuerte, tanto consciente como inconscientemente: la clave del éxito es la prevención.”

DISPONIBLE

WWW.ZOOVET.COM.AR

zoovet®

CARPRODOL

ANTIINFLAMATORIO - ANALGÉSICO

Carprofeno 75 mg o Carprofeno 100 mg

✓ ¡PALATABLE!



ELABORADO BAJO
NORMAS GMP



T.I.U.

TRATAMIENTO DE LA
INCONTINENCIA URINARIA

Estriol 1 mg

✓ ¡PALATABLE!

× PRODUCTOS INNOVADORES

✉ ventas@zoovet.com.ar ☎ +54 342 504 9919 📞 +54 0342 451 1500

📺 /zoovet.productosveterinarios 📌 Zoovet Productos Veterinarios 📷 @zoovetar

hubo un aumento terrible en la demanda de cachorros. Tal es así que muchísimos criaderos ya estaban planificando venta con reservas.

¿CUÁLES DE LAS TRANSFORMACIONES QUE SE SUCEDIERON EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS CONSIDERÁS QUE VERDADERAMENTE VAN A DURAR EN EL TIEMPO?

Nuestras charlas hablaban de “plan-demia”; de un tiempo en donde el veterinario podría desarrollar una actividad de planificación respecto de cómo venía trabajando y qué podría hacer mejor en el futuro.

Más de cuatro meses de cuarentenas nos dejan un mensaje muy fuerte, tanto consciente como inconscientemente: la clave es la prevención. Debemos como veterinarios implementar esta visión en la práctica y cambiar uno de los paradigmas de la profesión.

Hace un tiempo hacíamos una encuesta entre los colegas, pidiéndoles que pregunten algo muy simple a sus familiares y amigos: ¿cuál es el rol, la función del veterinario? Y la gran mayoría de las respuestas era “curar a los animales”.

Este concepto está instalado en la gente, y la verdad también en nosotros, pero no deja de ser “reactivo”: reaccionamos ante un enfermo. Mi sugerencia es pasar a un rol “proactivo”, en donde trabajemos en la educación de la sociedad y, de ese modo, anticiparnos y prevenir las enfermedades.

Resumiéndolo en una frase, curamos en salud. De allí que piense que el bombardeo de mensajes acerca de la prevención en estos tiempos de COVID19 puede ser una oportunidad para nosotros, los veterinarios.

¿CÓMO VISTE QUE LOS VETERINARIOS TRANSITARON ESTE MOMENTO HISTÓRICO EN SU VÍNCULO CON PACIENTES Y CLIENTES?

El miedo o incertidumbre de los dueños ante la situación general, sin dudas se trasladó a lo que podría ocurrir también con sus mascotas. No directamente por el COVID19, pero sí pensando en lo importante que son para sus dueños.

Aquí el veterinario juega un rol clave en la contención de los propietarios.

Si bien estamos formados en la ciencia dura profesional, la contención, creación de un vínculo de confianza, empatía y la escucha activa son estratégicas.

¿CREÉS QUE LA PANDEMIA CAMBIÓ EL PERFIL DE LOS CLIENTES DE LAS VETERINARIAS? ¿QUÉ BUSCAN HOY LAS PERSONAS EN LOS PROFESIONALES?



Telemedicina y RCP



Más allá de su posicionamiento como líder de opinión y expositor en los principales congresos de cardiología veterinaria, Carlos Mucha avanza desde hace ya más de 9 años con un sistema de telemedicina que se ha ido perfeccionando con el tiempo.

“Hoy tenemos una empresa ya instalada en México y Chile con el Grupo B2Vet (Business to Vet) en donde además de telemedicina, estamos con cursos, asesoramientos y trabajando con veterinarios y algunas empresas del sector principalmente en áreas de nicho, ya que estimamos que tienen un gran potencial de desarrollo”, le explicó Carlos Mucha a esta **Revista 2+2**. Y agregó: “Sumado a eso estamos en un proyecto de biotecnología con Taiwán, en donde debíamos estar allí en marzo, pero ahora se reprograma para octubre”. Los interesados en acceder a más información pueden ingresar en www.b2vet.com.

El profesional veterinario está muy bien formado técnicamente y responde -con creces- a esos requerimientos. Pero hoy, el vínculo entre cliente y paciente se acentúa cada vez más.

Es decir, cubrimos técnica y profesionalmente lo que requiere la mascota, pero debemos trabajar -y cada vez más- en los requerimientos de los clientes.

Por eso presentábamos en las charlas la pregunta: ¿qué busca un propietario de nosotros?

La relación médico - dueño, se basa en la confianza. Y eso no se compra, ni vende, se gana en el tiempo.

Precisamos entender a la gente, ser empáticos, tener una actitud no solo en lo que decimos con palabras, sino en lo que dice nuestra postura corporal y gestos... Nuestro rol como veterinarios es el de ser agentes de salud, y en el caso de mascotas, esto repercute directamente en

la vida de sus dueños.

Por eso afirmamos que nuestra tarea es la de mantener un vínculo fuerte con ellos.

¿CUÁLES SON TUS EXPECTATIVAS UNA VEZ CULMINADO EL CONTEXTO ACTUAL?

La profesión veterinaria encuentra luego de la pandemia una nueva oportunidad de posicionarse donde realmente debe estar.

Como todas las cosas, seguro habrá varias opiniones o puntos de vista, muchos pueden decir que los aspectos económicos serán muy malos, pero desde mi visión, el vínculo entre gente y mascotas se incrementará luego de la pandemia.

Si todos estamos pensando que se vienen tiempos duros económicamente hablando, y habrá que pensar muy bien en que gastar... no tengo dudas de que una de las primeras cosas que se vendrá a nuestra mente serán nuestras mascotas. **|**



Día del Veterinario

Cuidar a las mascotas es tu pasión.

Cuidarte a vos y tu negocio es la nuestra.



Seguimiento de vacunas y desparasitaciones



Datos de la veterinaria y de la mascota



En agosto celebramos el día del veterinario regalando libretas sanitarias con cada compra. Contactá a tu distribuidora.

Paraqueños

f t i www.paraquenos.com.ar



Distribuidoras de Buenos Aires



EL CONGRESO NACIONAL DE AVEACA SERÁ VIRTUAL

En sintonía con su estrategia de federalizar el acceso permanente a la información por parte de los médicos veterinarios argentinos especializados en la atención de animales de compañía, la comisión directiva de AVEACA decidió que su Congreso Nacional se realizará de manera virtual, los próximos 17 y 18 de septiembre. Los interesados en acceder a más información pueden acceder a la misma ingresando en www.aveaca.org.ar.

“La declaración de pandemia por Coronavirus-Covid19 emitida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), llevó a que muchos procesos se adapten y la realización de nuestro evento anual, no es la excepción”, le explicó a esta **Revista 2+2** la actual presidenta de AVEACA, Silvina Muñiz. Y agregó: “Se trata de una propuesta diferente, en la cual los veterinarios podrán simular su participación como si estuvieran físicamente en el Congreso, recorriendo los stands y accediendo a cinco salas de capacitación simultáneas, con la participación de disertantes de primer nivel local e internacional”.

Desde AVEACA destacaron el acompañamiento de empresas como MARS y Boehringer Ingelheim, a la vez que destacaron que la iniciativa contará con la posibilidad de participar de sorteos y distintos formatos de participación.

“Las distintas asociaciones de especialistas tendrán su espacio y los asistentes podrán capacitarse

también en temas como el bienestar animal, la gestión de las clínicas veterinarias y el avance en el conocimiento de los animales exóticos, entre otros”, explicó Silvina Muñiz. Y reforzó: “Tenemos muy buena aceptación por parte de nuestros socios y también de profesionales del interior del país que comienzan a asociarse con el objetivo de acceder sin costo adicional a participar de este Congreso. Estamos apostando por realizar algo nuevo y que agregue valor, en un contexto en el cual los veteri-

narios debemos seguir capacitándonos”.

Más allá de esto y luego de destacar el crecimiento de AVEACA en los últimos años, su expansión en el mundo digital incluso relanzando la Revista Praxis (ver en www.aveaca.org.ar) y federalización de la mano de eventos de capacitación On Line junto con la Federación Veterinaria Argentina, Silvina Muñiz invitó a la industria y a los veterinarios especializados en Animales de Compañía a sumarse al Congreso Virtual.

CONFERENCIAS SOBRE GESTIÓN DE VETERINARIAS

Entre las distintas salas que darán forma al Congreso Nacional Anual que AVEACA realizará de manera virtual, se destaca la participación de esta **Revista 2+2**, en el marco de una serie de capacitaciones que se realizarán el 17 de septiembre, orientadas específicamente a la Gestión de Veterinarias. ¿Cuáles son esos contenidos? ¿Quiénes serán los disertantes?

> Gestión veterinaria en primera persona. ¿Cómo y para qué? Luciano Aba (**Revista 2+2**) y Javier Paoloni (Veterinaria Vida).

> Autodiagnóstico de la Salud Empresarial de mi veterinaria - José Luis Villaluenga (Consultor Rentabilidad Veterinaria, España).

> ¿Está mal vender en mi veterinaria? - Javier Sánchez Novoa (Consultora Mercader).

> Enamorar a los clientes, el desafío que viene - Alejandra Mejía Vallejo y Daniela Jiménez (Marketing Veterinario, Colombia).



Renovamos nuestro compromiso:

Tu práctica profesional,
cada día mejor

—> Nuestra comunidad,
cada día más fuerte.

FALLECIÓ FERNANDO DOTI, REFERENTE DE LA INDUSTRIA VETERINARIA



Fernando Doti no solo fue de los primeros referentes de la industria veterinaria en confiar en medios como esta Revista 2+2 o MOTIVAR; desde los inicios allá por 2002 apoyó todas y cada una de las propuestas generadas desde Asociación de Ideas. Siempre presente en nuestros recuerdos, nunca olvidaremos el apoyo recibido. Hasta siempre Fernando.

No falleció cualquier persona. Murió Fernando Doti.

Todos recordamos sus condiciones técnicas y académicas de médico veterinario estudioso y capaz.

Cualquiera de nosotros ha escuchado alguna de sus excelentes y pedagógicas conferencias, o alguna charla de capacitación.

Fernando Doti tenía tanta sencillez en comunicar sus profundos conocimientos a cualquier persona como también la sabiduría para encontrar las palabras justas y la empatía apropiada. Por supuesto que ha dejado huella. Una marca indeleble. Siempre hizo docencia, no se guardó nada, ni nada de lo que sabía, ni nada de lo que pensaba.

Quienes hemos tenido la suerte y el honor de ser sus amigos, lo hemos disfrutado cada momento.

Con esa misma transparencia, conocimiento y honorabilidad, él hacía los negocios.

Cualquiera se sentía a resguardo con lo que decía: su palabra era fuerte como la letra escrita, como su honorabilidad, como su probidad.

No falleció cualquier persona. Murió Fernando Doti. Constantemente aportó sus ideas y su sentido crítico, siempre para evolucionar.

Le enojaban las injusticias y trabajó mucho en el sector de la industria para mejorarla cada día. Sin embargo, es muy poco probable que alguien lo recuerde disgustado.

La calidez de ese tipo era tan inmensa que es muy factible que lo evoquemos con una risa profusa o con una sonrisa en sus labios.

Alguien podría pensar que era algo ingenuo. De ninguna manera; a veces las palabras bondad e ingenuidad suelen rozarse en estos tiempos. Pero solamente es porque la bondad está devaluada y debemos rescatarla. Fer lo hacía constantemente.

Acompañó con convicción y valentía a nuestra Cámara en las difíciles horas en que defendimos a nuestro sector amenazado.

Lo vamos a extrañar mucho, porque este mundo, cada vez más, necesita personas como él. Con mucho afecto y respeto compartimos el dolor con Patricia, su mujer de toda la vida, con sus hijas Luciana y María Sol, su hijo Federico y su nietito Dante.

Este texto fue compartido por el MV. Roberto Dughetti, en representación de los miembros de la Cámara Argentina de Distribuidores de Productos Veterinarios (www.cadisvet.com.ar).

Colotrin[®]

inyectable

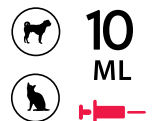
NUEVO

John Martin



**Condroitín sulfato
de alta pureza**

16%
(160 mg/ml)



**10
ML**



john-martin.com.ar



Laboratoriojohnmartin

Colotrin, cambia la historia de la artrosis.

FAJA POST-OPERATORIA



- CH 12x40cm.
- M 14x50cm.
- G 18x70cm.
- XG 24x90cm.
- XXG 30x120cm.

PROTECTOR DE RODILLA



- CH
- M
- G
- XG

FAJA CARPEANA



- CH 5x15cm.
- G 10x20cm.

Ajustable

CORRECTOR PROPIOCEPTIVO



- CH
- M
- G

SOPORTE DE TARSO



- CH
- M
- G

SOPORTE PARA CARPO



- CH 10x20cm.
- M 20x30cm.
- G 30x30cm.

Ajustable

ORTESIS DE CODO



- M
- G
- XG

BOTAS DE NEOPRENE



- XCH
- CH
- M
- G
- XG
- XXG

DISPOSITIVO DE FLOTACION FISIOTERAPIA

- XCH
- CH
- M
- G
- XG

Producto para hidroterapia de mascotas.



LINEA PROFESIONAL VETERINARIA

SACO DE SUJECION



Tamaño Unico

CAMILLA PORTATIL



120x65 cm.



COLLAR ORTOPEDICO INFLABLE



CH M G
XG XXG

ISABELINO IMPORTADO



1 2 3
4 5

Indicado
Post Quirúrgico

ANTEOJOS DE PROTECCIÓN



CH M G

Lentes Inastillables.
Gafas de Triple Ajuste.

FERULA TRAUMATOLOGICA MOLDEABLE



11x46cm. CH
11x92cm. G
15x92cm. M

VENDA CO-ADHESIVA



10cm.x4,5mt CH
5cm.x4,5mt G

BANDAS HIPOALERGENICAS ADHESIVAS



5cm. x 5mt.
Tamaño Unico



Que el lugar sea **parte del camino**

Revisamos junto a María Teresa Chaher, presidente la Asociación Argentina de Medicina Felina (AAMeFe), los principales puntos a tener en cuenta si se desea tener una clínica Cat Friendly.

“Nuestro destino nunca es un lugar, sino una nueva forma de ver las cosas”, escribió alguna vez Henry Miller y cientos de empresas de turismo llenaron sus folletos con esta frase. Claro que su mensaje no estaba destinado a los gatos, porque si hay algo que no les gusta es viajar. Y si lo tienen que hacer, porque el cuidado de su salud así lo requiere, que al menos al llegar a la clínica encuentren un espacio que los tenga en cuenta.

En esta nota repasaremos cuáles son las características que debe tener una clínica Cat Friendly desde el punto de vista de su infraestructura. ¿Nos acompañan?

CAT FRIENDLY PRACTICE: LAS INSTALACIONES

El ejercicio de la medicina felina, para ser exitosa, debe llevarse a cabo en un lugar adecuado que contemple a los felinos como especie. La gran cantidad de gatos que no llegan a la consulta veterinaria da la pauta de que algunos cambios son necesarios.

Ya quedó demostrado que los propietarios de gatos están dispuestos a pagar más por mejor servicio, por eso necesitan clínicas veterinarias que les den más.

A ello apunta el programa *Cat Friendly Practice* desarrollado por la agrupación *International Cat Care*, un grupo de veterinarios de prestigio internacional expertos en felinos, que otorga la certificación de *Cat friendly Practice* (CFP), *Gold* o *Silver*, a aque-

llos establecimientos que cumplan con los requerimientos solicitados.

Hasta el momento, existen tan solo dos clínicas en la Argentina con esta certificación: la Clínica Veterinaria Dr. Javier Céspedes, ubicada en Rosario, que recibió la certificación *CFP Silver* hace tres años (ver nota en la edición 48 de mayo de 2019), y la Clínica Veterinaria Eva Inguerman, de la ciudad de Córdoba, que es *CFP Gold* desde fines del 2019 (ver páginas 44 y 45)

Cuando los requerimientos son demasiado exigentes para las posibilidades de una clínica, la iniciativa y la imaginación son claves para acercarse al objetivo: que los gatos lleguen a la consulta veterinaria. Atención por turnos, sonidos, aromas, estantes y mantas pueden hacer una gran diferencia.

Entrevistamos a María Teresa Chaher, médica veterinaria y presidente la Asociación Argentina de Medicina Felina (ver recuadro) para conocer cuáles son los principales aspectos a tener en cuenta al momento de pensar un espacio amigable con los gatos.

REVISTA 2+2: LA SALA DE ESPERA ES DONDE EL GATO SE FORMA LA PRIMERA IMPRESIÓN, ¿CÓMO DEBE SER ESTE LUGAR?

MARÍA TERESA CHAHER: En este espacio es muy importante cuidar mucho los olores, lo que se logra a través de una adecuada ventilación e higiene del lugar, y los ruidos. Lo

ideal es tener una sala de espera exclusiva para gatos, pero si no se puede acceder a esto, se pueden implementar distintos recursos como, por ejemplo, separar, dentro de un mismo ambiente, un sector de perros y uno de gatos. Esto se puede hacer con mamparas divisorias, una barrera de plantas, un acuario, etc, con el fin de evitar el contacto visual entre los perros y los gatos. También se pueden establecer horarios de atención específicos y diferenciados para los perros y los gatos.

Otra alternativa es hacer que el gato espere en el vehículo hasta el momento de su turno, en el cual será llamado para entrar directamente al consultorio.

En el estándar *Gold* de la certificación CFP se exige que existan superficies elevadas en donde ubicar a los gatos en sus transportadoras que, o bien estén divididas por tabiques de modo que no tomen contacto visual entre sí, o bien cubriendo las transportadoras con mantas.

Y EN EL CONSULTORIO, ¿QUÉ COSAS HAY QUE CONTEMPLAR?

Es importante que el consultorio de felinos tenga la posibilidad de quedar completamente cerrado, no solo por privacidad sino también por seguridad, y que el movimiento de entrada y salida de personal sea el mínimo posible.

Por ese motivo es importante que el con-



Dra. María Teresa Chaher.

sultorio cuente con todos los elementos de trabajo a mano (estetoscopio, oftalmoscopio, termómetro, tensiómetro, balanza, etc.) para evitar o al menos reducir al máximo la cantidad de salidas y entradas del personal.

Además, se estimula el uso de feromonas de apaciguamiento en el ámbito de la consulta, ya sea en forma de difusor o de spray.

Este recurso también puede ser utilizado por los propietarios para facilitar la ambientación del gato a la caja transportadora.

Por otra parte, hay que considerar la sujeción química de los pacientes muy estresados o asustados.

De no ser posible por algún motivo, se suspenderá esa consulta, se le darán al propietario recomendaciones útiles para minimizar el estrés e incluso se lo podrá instruir acerca del uso de medicaciones ansiolíticas previas a la consulta, se reprogramará otra cita.

El consultorio debe tener espacios en altura (estantes) donde los gatos puedan trepar, explorar y relajarse previo a la consulta, pero lo suficientemente bajos como para poder alcanzarlos.

Para el estándar *Gold* de la certificación CFP se exige la existencia de al menos un consultorio de uso exclusivo para felinos.

SI ES NECESARIO INTERNARLOS, ¿DÓNDE ES EL LUGAR RECOMENDADO?

Si bien el estándar *Silver* no exige una sala de internación específica para gatos, sí da pautas de cómo deben disponerse las jaulas de estas dos especies en el mismo ambiente de modo tal de minimizar el estrés de los gatos internados: los perros y los gatos deben ubicarse lo más distanciados posible, evitando el contacto visual entre ellos e incluso entre gatos entre sí. Se recomienda minimizar el


ruido de los perros e idealmente colocar una división dentro del ambiente para separar los perros y los gatos internados.

El estándar *Gold* sí exige una sala de internación exclusiva para los gatos y separada de cualquier sala para caninos con una barrera completa y sólida. Los lineamientos de la CFP también sugieren las características edilicias apropiadas para dicha instalación.

¿QUÉ PASA CON LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN EL LUGAR?

Cada uno de los veterinarios que integren el staff de la clínica *Cat Friendly* deben cumplir determinadas horas de educación continua en medicina felina en el lapso de los tres años en los que tiene validez la certificación CFP.

Es importante que todos los miembros del equipo de trabajo reciban capacitación no solo desde el punto de vista científico sino también acerca de la práctica amigable del manejo del felino y del reconocimiento de las manifestaciones de stress.

Los interesados en adquirir el certificado de *Cat Friendly Practice* pueden contactarse al mail aamefedifusion@gmail.com, donde recibirán asesoramiento. 

Más de 22 años promoviendo la medicina felina en Argentina

La Asociación Argentina de Medicina Felina (AAMeFe) nuclea a médicos veterinarios con interés en la especie felina en Sudamérica. Su historia comienza en la década del 90, cuando la medicina de animales de compañía en la Argentina estaba basada centralmente en la canina. Es por esa misma época

en que los gatos comienzan a adquirir mayor importancia como animales de compañía y se empiezan a ver con más frecuencia en los consultorios. Respecto de esta tendencia, de la que ya hemos hablado en ediciones anteriores de la **Revista 2+2**, María Teresa Chaher, presidente de la Asociación, explicó que “el gato se adapta mucho mejor a las exigencias de la vida moderna lo que lleva a mucha gente a elegirlo sobre el perro como animal de compañía”.

En este contexto paradójico, un grupo de médicos veterinarios comenzaron a tomar conciencia de que los felinos son una especie con ciertas particularidades fisiológicas, farmacológicas, médicas y de comportamiento tan diferentes a las de los caninos que no se pueden tratar como si fueran perros pequeños.

“La antigua percepción de la sociedad hacia el gato como un animal ‘distante e interesado’ ha cambiado gracias a que los veterinarios hemos empezado a educar al público acerca de la esencia de la personalidad del gato y sus particularidades”, explicó Chaher.

El objetivo principal de la Asociación, difundir la medicina felina entre los colegas, es llevado a cabo a través de diversas actividades como



ateneos mensuales, jornadas anuales, la elaboración de un anuario con artículos científicos relativos a la medicina felina, un foro de discusión de casos clínicos integrado por todos los socios y una página web con una gran biblioteca de artículos científicos a disposición de los socios.

Ante la pregunta por la importancia de capacitarse en medicina felina, Chaher señaló que el trabajo de los veterinarios demanda de un conocimiento sólido y de una actualización permanente de las particularidades de la especie felina en los siguientes aspectos:

1. El punto de vista médico, para otorgarles una atención profesional de excelencia.
2. El manejo de los gatos en el consultorio, con el objetivo de reducir el estrés al máximo.
3. La instrucción de los tutores en cuanto a las características de conducta tan únicas en esta especie.

Según Chaher, la práctica *Cat Friendly* está al alcance de todos.

“Existe una amplia variedad de recursos para convertir un establecimiento veterinario de pequeñas especies en un ámbito amigable para los gatos. No necesariamente implica grandes gastos, pero sí un conocimiento a fondo del gato y sus características de conducta y de la interpretación de su lenguaje corporal de modo tal de contar con las herramientas necesarias para ofrecerle un ámbito propicio en nuestro consultorio”, concluyó.

Con el sello del **INTA**

Desde el Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria se recomiendan una serie de herramientas para que asesores y productores logren una mejor gestión de los tambos.

La gestión integral y eficiente de los sistemas lecheros es clave, y es un desafío. Es por ello que a continuación describimos una serie de herramientas de gestión desarrolladas por profesionales de las estaciones experimentales del INTA en Rafaela (Santa Fe), Paraná (Entre Ríos), Manfredi (Córdoba) y General Villegas (Buenos Aires). Aquí compartimos un resumen de las aplicaciones digitales que se ponen a disposición de productores tamberos y asesores (agronomos y veterinarios) para fomentar la mejor gestión del trabajo en este tipo de establecimientos a lo largo y ancho del país.

COSTOS

La aplicación Costos permite en muy pocos pasos estimar de manera rápida el costo de producción de leche de un establecimiento. Es una herramienta de uso sencillo para la gestión del tambo, para la evaluación de indicadores económicos y la toma de decisiones. Está destinada a productores y asesores. En pocos minutos se pueden cargar los datos y a partir de ellos obtener una estimación del costo de producción y rentabilidad, además de otros indicadores productivos y económicos. Solo hay que ingresar en <https://lecheriacostos.inta.gob.ar/> registrarse y comenzar a cargar la información.

INTAMBO

Es una herramienta pensada para los que administran empresas tamberas, productores y asesores a cargo de los establecimientos.

Se trata de un conjunto de hojas de cálculo diseñadas para reunir y procesar información que permite hacer el análisis económico y financiero de una empresa tambera. Las planillas que integran INTAmbo están desarrolladas para ser usadas en el programa Microsoft Excel™ o compatibles.

Cuenta con un sistema automatizado para cargar datos y planillas organizadas

por temas para simplificar el trabajo de los usuarios.

Establece una rutina simple para cargar los ingresos, egresos y capitales y es muy sencilla de aprender.

Calcula resultados mensuales, costo de producción, resultados económicos y financieros. Puede convertir todos los resultados de pesos a dólares.

Si bien es una herramienta económica financiera, brinda indicadores básicos de producción física.

Cuenta con varias opciones complementarias (como por ejemplo detalles de algunos gastos, presupuestos, control de cheques, etc.) muy valoradas por los usuarios.

Su costo es muchísimo más bajo que el de otras opciones disponibles en el mercado (solicitar link a info@dosmasdos.com.ar).

SUMICOST

Es una aplicación basada en el programa Microsoft Excel™ que permite calcular el costo de suministro de los alimentos en el tambo.

Fue creado bajo la premisa de contar con un programa práctico, simple y amigable para la carga de información y para la lectura de resultados.

La intensificación de los tambos implica cambios en la asignación de los recursos productivos (tierra, capital y trabajo) y en la importancia relativa de los mismos. Estudios realizados por INTA San Francisco muestran que entre los años 2004 y 2011 empresas productoras de leche de la región aumentaron: 23% la carga animal, 35% la producción individual, 72% la productividad.

El suministro de alimentos cobró en este último tiempo, un importante protagonismo en la definición de los costos de alimentación, debido principalmente a dos motivos: el precio del gasoil y el incremento de horas de uso de los equipos para el suministro (tractores y mixer principalmente).



INTA: Herramientas prácticas, simples, amigable y a bajo costo.

PULSADOR

Es una aplicación basada en el programa Microsoft Excel™ que permite reunir y procesar datos para hacer una evaluación rápida de hasta tres empresas tamberas en forma simultánea. Está destinada a profesionales asesores y a tomadores de decisiones en empresas lecheras.

Los resultados productivos que arroja Pulsador están relacionados con: uso del suelo, productividad de la base forrajera y su eficiencia de uso; composición y coeficientes técnicos del rodeo, producción de leche y productividad; consumo efectivo de forrajes y alimentos concentrados.

Los resultados económicos que se obtienen son: gastos de la base forrajera por recurso; gastos de suplementación por VO y por VS, por suministro de alimentos y sus relaciones con el ingreso por venta de leche; gastos directos y de estructura.

Como indicadores del resultado económico, Pulsador calcula el margen bruto y el resultado operativo y, además, el costo de producción de corto plazo y el retorno por peso gastado. ▀



Providean® VIRATEC 10 CV-4L

TODA LA POTENCIA EN UNA SOLA DOSIS

VACUNA CONTRA MOQUILLO, PARVOVIROSIS,
HEPATITIS, ENFERMEDADES RESPIRATORIAS,
CORONAVIROSIS Y LEPTOSPIROSIS DE LOS CANINOS.



- Vacuna decavalente de **10 enfermedades**.
- Fracción quintuple liofilizada, con alto título de antígenos y bajo nivel de pasajes.
- Fracción diluyente con coronavirus canino inactivado y cuatro serovares de leptospiras (canícola, pomona, icterohaemorrhagiae y grippotyphosa).
- Antígenos molecularmente purificados que brindan mayor seguridad.



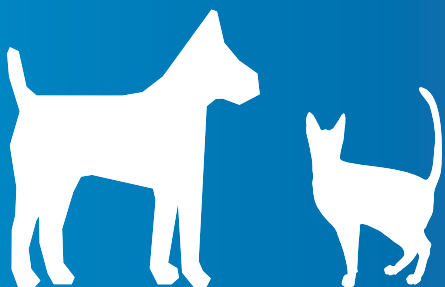
VACUNAS DE CALIDAD
PARA EL MUNDO

TECNOVAX
Sanidad Animal

WWW.TECNOVAX.COM.AR

49%

de los dueños de mascotas que utilizan comprimidos mensuales **administran una sola dosis por año a su perro¹. Se requieren 3 meses continuos** para eliminar el problema de las pulgas².



¹ Robert Lavan, Rob Armstrong, Federica Burgio y Kaan Tunceli. *Parasites & vectors*. 2018, 11:458.

² Dryden MW. *Vet Dermatol* 2009, 20: 435–440.



DOCE SEMANAS
DE PROTECCIÓN

LOS TRATAMIENTOS MENSUALES

NO SIEMPRE RESUELVEN EL PROBLEMA DE LAS PULGAS.



Esto significa un problema
para los dueños de mascotas.



La solución al problema de las pulgas
solo está en manos del médico veterinario.



BRAVECTO PERRO & BRAVECTO SPOT - ON GATO

DURA HASTA 3 VECES MÁS QUE CUALQUIER PIPETA O COMPRIMIDO
contra pulgas, garrapatas y demodexia en una sola dosis.

“Dermapet es un nuevo concepto en dermocosmética animal”

Bajo el concepto “Viví una experiencia diferente, con resultados increíbles”, Richmond Vet Pharma presenta Dermapet Professional Groom, nueva generación de Shampoos, Acondicionadores y fragancias bajo un nuevo concepto de Dermocosmética Animal.

Dermapet presenta la línea profesional de belleza y estética para el cuidado de la piel y pelaje de las mascotas. Basado en dos segmentos diferenciados, nacen Dermapet Professional Groom y la línea Dermapet Medical Skin Care; la línea médica de Richmond Vet Pharma, creada bajo el nuevo concepto de la Dermocosmética aplicada a la dermatología veterinaria.

La Línea de belleza Dermapet Professional Groom está compuesta por 4 productos diferentes:

- ▶ **DERMAPET INTENSIVE WASH;** único shampoo de prelavado con neutralizador de olores incluyendo activos que protegen la piel del operador profesional.
- ▶ **DERMAPET GROOM PELO LARGO;** shampoo para pelos largos, lisos y ondulados, incorporando ceramidas calificadas para su uso en animales lo que asegura un brillo, suavidad y color intenso en el acabado promoviendo una peinabilidad sorprendente.
- ▶ **DERMAPET GROOM VOLUMINIZANTE;** es un shampoo único y exclusivo, desarrollado para pelajes que deben mantener un volumen extremo e impactante, pero a su vez priorizando el brillo y suavidad del manto.
- ▶ **DERMAPET HAIR STYLING CONDITIONER,** más que acondicionador, una máscara de tratamiento dérmico conteniendo ceramidas y Pro Vitamina B5 convirtiéndolo en una innovación esperada por los profesionales.

Por su parte, la Línea Medical Skin Care, se compone de 3 Shampoos medicados que atienden las patologías dermatológicas más comunes en los animales. “Administrar un medicamento de aplicación dermatológica, no implica deslucir el pelaje y estética del manto. Nosotros recreamos la salud de la piel priorizando componentes vitales para su regeneración que potencian el tratamiento medicamentoso al

nutrir e hidratar la piel y el pelo del animal”, aseguran desde Richmond Vet Pharma.

- ▶ **DERMAPET ECTOCARE:** Antiparasitario externo con gran poder de volteo. Acción contra pulgas, piojos y garrapatas. Repelente.
- ▶ **DERMAPET SEBOLITIC:** Antiseborreico, antiséptico, queratolítico, antieczemático y astringente.
- ▶ **DERMAPET SEPTICARE:** Antiséptico, antimicótico y antipruriginoso.

Las presentaciones incluyen pomos de 250 mL para uso doméstico listos para usar y bidones de 5 litros concentrados para diluciones entre 5 a 8 veces. Toda la línea Dermapet Professional Groom línea es libre de sales y conservantes.

El pH es bufferado adecuado a no alterar la condición fisiológica de la piel de los animales. “Desarrollamos el concepto **Hand Care**, diferenciando que con Dermapet nos ocupamos del cuidado de la piel del Groomer, profesional que mantiene un contacto extremo con el producto y también debemos cuidarlo”, aseguran desde la firma nacional. Ambas líneas Dermapet contemplan la hidratación y protección de la capa lipídica, protección natural del manto; garantizando el cuidado dermo-estético del pelaje. Incluso en los tratamientos medicados, se promueven la belleza del pelaje, con fragancias exclusivas para cada presentación que distinguen absolutamente todos los baños.

LAS VENTAJAS, EN PRIMERA PERSONA

El Dr. Juan Onainty, MV, Director Técnico y CEO de Laboratorios Richmond División Veterinaria impulsó esta nueva unidad de productos dermocosméticos basados en la experiencia de la elaboración actual de medicamentos de alta complejidad y la experiencia que comparte Richmond Vet Pharma con el grupo Oxapharma, líder en estética y dermatología humana.

Claramente un nuevo desafío superador en relación con la oferta actual en este segmento en el mercado argentino.

Uno de los conceptos destacados por el Dr. Juan Onainty es reinventar y recrear el concepto de Dermocosmética Animal en Argentina, para lo cual Dermapet se ha propuesto el objetivo de fomentar la profesionalización de los Groomers, en los requerimientos de la dermatología veterinaria actual, en el tenedor responsable, en criadores y expositores de alta competición.

Vale decir que, a solo 8 meses de su lanzamiento, los productos de Dermapet ya son exportados a 7 países de LATAM y Medio Oriente.

“Argentina cuenta con profesionales que compiten en el exterior, lideran escuelas de grooming reconocidas en toda LATAM y esto cambia el enfoque y el concepto que desarrollamos en este proyecto que se ha convertido en un éxito comercial y profesional que nos enorgullece”, aseguró Onainty.

Y completó: “Fue fundamental en el desarrollo de Dermapet, escuchar, convocar y realizar pruebas e infinidad de ensayos y puesta a punto es las formulaciones, para poder complacer las altas exigencias de los más renombrados profesionales que participaron y participan en el desarrollo de Dermapet. Nuestro reconocimiento y agradecimiento a ellos que hicieron de este proyecto un suceso”.

¿QUÉ ES LA DERMOCOSMÉTICA ANIMAL Y QUE SIGNIFICA DERMASET?

Para responder estos interrogantes se consultó a los especialistas como Daniela Scolaro, reconocida Groomer argentina, autora del libro “El arte de la peluquería canina: evolución y estilos” y directora de la Escuela de Capacitación Profesional.

“Gracias a sus consejos y nuestro conocimiento en el campo de la salud veterinaria, desa-



Roberto Nugnes.



Daniela Scolaro.

rollamos esta nueva línea que cumple con los estándares de calidad más altos”, aseguraron desde la empresa.

“La dermocosmética es la unión entre la dermatología y la cosmética. Cuidado de la piel y el pelo. “Por lo general estos productos se basan en conocimientos médicos, saliendo al mercado con todo lo que los profesionales requieren”, fueron unas de las apreciaciones de la groomer. El desarrollo y formulación más avanzados que permiten el mejor cuidado del pelo y la piel sin ser productos medicados pero superiores a los cosméticos”, aseguró. Y agregó: “Dermapet es un nuevo concepto en dermocosmética animal. Es una revolución para nuestro rubro, instaló cambios sustanciales en calidad. Demostró, con la Línea Professional Groom, la importancia de enfocarse a cada tipo de pelo y su estructura,

con una cualidad única en fragancias y efectos finales”.

Daniela Scolaro también destacó que “la Línea Medical Skin Care no solo cura la piel, sino que mejora notablemente la calidad del pelaje”. Dermapet es único, ya que combinó los puntos más importantes en la estética animal, es decir: cuidados de piel y máximos resultados”.

Consultado fue también el Profesor y reconocido criador Roberto Nugnes, quien indicó que “la dermocosmética animal es una disciplina que se encuentra entre la cosmética y la dermatología. Dermapet es la dermocosmética aplicada al servicio de Groomers y veterinarios”.

Roberto Nugnes, también socio fundador, presidente durante dos periodos consecutivos y actual vicepresidente de la Asociación Civil de Peluqueros Caninos y Juez de peluquería Canina Internacional, agregó que “Dermapet está

adecuado a cada tipo de manto logrando en cada sesión un mejoramiento genuino, garantizando la hipoalergenia (sin generar reacciones en la piel post peluquería) dándonos seguridad en los procesos de higiene. Dermapet Professional Groom es la máxima expresión en Dermocosmética Animal”.

Otro de los referentes consultados, fue el Dr. Pablo Manzuc MV, especialista en Dermatología, quien indicó que la dermocosmética animal “es una reciente rama de la dermatología destinada al cuidado y la salud de la piel de los animales, enfocada tanto en la faz terapéutica pero fundamentalmente en la faz preventiva de las mismas” y que indicaría Dermapet en prácticas diarias porque “posee Ceramidas apropiadas en su composición y sabemos que los perros alérgicos tienen menor cantidad de ceramidas en su piel. Esto ayuda a disminuir de forma contundente la signología de la Dermatitis Atópica. Por esto, todos los perros alérgicos deberían ser bañados periódicamente con un shampoo que contenga Ceramidas adecuadas”, aseguró Manzuc. ▮

¿Querés conocer más de estos productos o adquirirlos? Consulta dermapet.com.ar y la Fan Page e Instagram: Dermapet Professional Groom. O escribí a: info@dermapet.com.ar. También podés visitar el Canal de YouTube Richmond Vet Pharma TV.



DERMAPET
PROFESSIONAL GROOM



**VIVÍ UNA EXPERIENCIA
DIFERENTE, CON RESULTADOS
INCREÍBLES**

Conocé más en nuestras redes:



DermapetProfessionalGroom



DERMAPET.COM.AR

Richmond
Vet Pharma

¿Por qué no puedo organizarme en mi veterinaria?

Para ser un buen líder también tenés que ser el primero/a en organizarte. Sin dar el ejemplo es muy difícil sostener en el tiempo un proceso de mejora.

¿Te preguntaste alguna vez, sentado/a en tu silla del consultorio, por qué no lográs organizarte en tu veterinaria? Si esto te pasó, es muy positivo.

Estarás observando que hay situaciones, controles o tareas que no estás pudiendo realizar, o simplemente no llegás a realizarlas (vos o tus colaboradores).

Como sabrás, el primer paso para un cambio real es poder reaccionar y asumir que tenés algo que solucionar, para luego determinar la causa y tomar el timón para desarrollar una acción correctiva.

Te cuento que para todo esto, no tenés que ser un especialista en cambio organizacional, solo necesitás tu voluntad como fuerza motriz del cambio.

¿Pero tengo que mágicamente transformarme en otra persona? ¿Otro jefe?

No, claro que no. Lo que sí tenés que hacer es enfocarte en las tareas críticas, en las decisiones y en la delegación; pero vamos de a poco.

Como me dijo una colega española en gestión, la Dra. Ana Anglada: “Si realizás tres veces la misma tarea, tenés que desarrollar un proceso o protocolo de trabajo”.

Y es esta observación inicial que tenés que realizar; solo la observación (lo más



objetiva que puedas) de las tareas de todos/as los colaboradores/as de tu empresa veterinaria, tuyas como líder y administrativas propias de la veterinaria.

Tené en cuenta que cada acción que realizás en tu veterinaria está conectada con otra, y el producto de una tiene un impacto en otra. Te pongo un ejemplo: si controlás mal una factura de un proveedor, te falta un producto al recibir el pedido; pero no lo viste, firmaste sin controlar y pasó. Incluso luego vas a preparar el pago de una factura con mercaderías que nunca recibiste.

Es un costo irrecuperable para tu empresa.

De esta forma vas a poder trazar un mapa con todas las tareas / acciones que debes formalizar como un simple proceso de trabajo.

Lápiz en mano, te propongo tomar

nota para organizarte en este proceso de observación:

- ▶▶ Dividí todas las tareas/acciones/trabajos de tu veterinaria en cuatro grandes áreas: la comercial, la de comunicación, la de recursos humanos y la financiera administrativa.
- ▶▶ Comenzá con una de estas áreas, determinando qué colaboradores intervienen en las tareas. Una vez que las tenés individualizadas (tarea=colaborador) reunite -café de por medio- con la persona que realiza la tarea y preguntale “¿Cómo lo hacés?”, en lenguaje llano, coloquial, que te cuente los detalles. Tomá nota de todo lo que te dice, qué hace primero, luego y por último.
- ▶▶ Algunos ejemplos de los procesos de trabajo que podés “asignar” a estas grandes áreas. En lo comercial,

“**El primer paso para un cambio real es asumir que hay algo que solucionar y reaccionar: determinar las causas y desarrollar acciones correctivas. Solo necesitás tu voluntad como fuerza motriz del cambio.**”

IMAGEN RENOVADA

LOS BENEFICIOS DE SIEMPRE



Una **gama de productos** desarrollados especialmente para brindar **soluciones nutricionales a necesidades específicas**.

SIEGER ULTRA OSTEOARTICULAR



JOINT MOBILITY

Suplemento alimenticio condro/osteo protector en forma de croqueta para perros, **indicado para colaborar en el tratamiento de diferentes patologías osteoarticulares** en perros cachorros, gerontes o de alta competencia susceptibles a sufrir lesiones articulares.

✓ **All Breeds**
Todas las razas



CONTRIBUYE A PROTEGER LAS ARTICULACIONES

Gracias a su alto contenido de **glucosamina y condroitín sulfato** ayuda a promover la regeneración y protección de las articulaciones.



FUNCIÓN ANTIOXIDANTE NATURAL

Formulado con **vitamina E y C + selenio orgánico**, que por su sinergia contribuye a la protección de las membranas celulares, manteniendo su óptima vitalidad.



MEJORA LA RESISTENCIA OSTEOARTICULAR

Su fórmula también incluye **manganeso**, por lo que colabora brindando el soporte necesario para fortalecer las estructuras de sostén del cuerpo.



COLABORA EN LOS PROCESOS ANTIINFLAMATORIOS

Contiene **EPA y DHA** que contribuyen a la inhibición de ciertos mediadores químicos de los procesos inflamatorios, atenuando la inflamación articular.



SU FORMA DE CROQUETA FAVORECE LA ADMINISTRACIÓN

por ejemplo, preguntá cómo carga un producto al sistema, si hace un control de stock, cómo fija el precio al que se va a vender el producto o servicio; simplemente cómo recibe, atiende y vende un producto o servicio veterinario al cliente. En lo administrativo, por ejemplo, preguntá qué se hace cuando llega un pedido de un proveedor, cómo se controla, dónde se guarda la factura, y preguntá-le también cómo cree que controlás vos esta situación previa a preparar el pago. En relación con la comunicación, preguntá a tus colaboradores cómo orientan al cliente, qué preguntas hacen, si hay una queja, cómo la atienden, etc.

- ▶ Una vez que tenés el relato escrito, pasalo a una estructura de esquema (lo tendríamos que llamar flujograma), donde cada acción de la persona que realiza un proceso se transforma en un cuadrado unido a otra función (otro cuadrado), quedaría algo así como lo mostramos en el esquema N° 1.

ADMINISTRAR TAREAS

Te propongo vencer el temor de no saber cómo hacer esta tarea.

Si no hacés el proceso de trabajo como el flujograma del esquema propuesto, podés redactarlo; es igual: lo más importante es que puedas identificar paso a paso la secuencia de acciones. Seguramente te estés preguntado: ¿qué logro haciendo estas estructuras de rectángulos conectados?

Te cuento que vas a poder hacer varias cosas muy importantes, entre ellas:

- ▶ Identificar los puntos claves donde “fallar” es riesgoso para tu comunicación, finanzas, etc.
- ▶ Analizar los puntos delgados en relación a la seguridad del movimiento de tu dinero.
- ▶ Determinar los puntos claves donde vas a generar experiencias en tus clientes, donde vas a definir si el cliente va a volver a visitarte o no.
- ▶ Tener una visión macro del proceso, del funcionamiento de los engranajes de la maquinaria productora de un servicio, o simplemente el camino

que sigue una factura, un pago, etc.

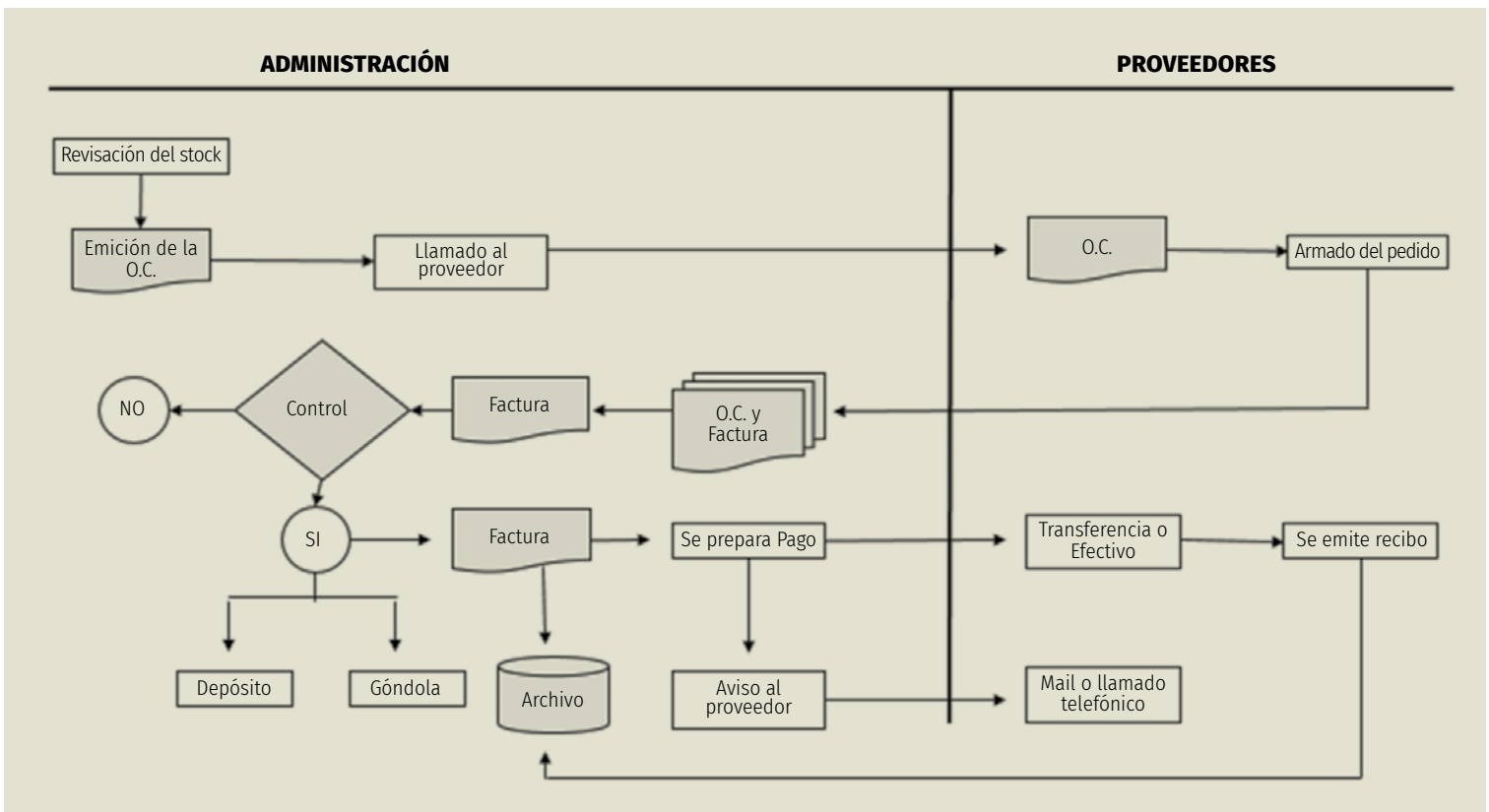
- ▶ Algo fundamental, podés mejorarlos para un mejor funcionamiento.

Ahora hasta acá te conté cómo podés trabajar en forma simple con los procesos de tu empresa; vuelvo a repetirte este concepto de “empresa”, trabajar con procesos no solo es para las grandes empresas, están pensados para todas las empresas, no importa el sector ni el volumen de producción.

LIDERAZGO

Me gustaría sumarte otro concepto que es el de cliente interno, te cuento que el concepto de cliente también se aplica al personal de tu empresa veterinaria, una tarea realizada por vos o por uno/a de tu colaboradores (producto) es el sustrato necesario para que otra persona de tu empresa realice su tarea.

Si uno desarrolla su tarea con baja calidad, el otro compañero recibirá un trabajo deficiente que le llevará más tiempo, bajará su productividad y esta situación se transformará en un conflicto a corto plazo. Incluso, si en esta ca-



Esquema N° 1: Cada acción que realiza un integrante del equipo queda unida a la función de otro.

Un **NUEVO** integrante llegó
para unirse a
Groomers Expert



Argentina: Laboratorios Osspret - Tel./Fax: (54-11) 4752-4934 / 4713-4407



www.osspret.com.ar



[/osspret](https://www.facebook.com/osspret)



osspret@osspret.com.ar



[osspret](https://www.instagram.com/osspret)

dena de acción-reacción está involucrada la relación con el cliente, el impacto puede ser muy importante.

Trasmitile este concepto a tus empleados para que puedan valorar la importancia de su puesto en la empresa, del trabajo que día a día pone en marcha a tu veterinaria y lo importante que es realizar cada acción en torno a un esquema de trabajo organizado y controlable.

Con esto que te conté hasta el momento seguro generarás grandes cambios, anímate a hacer un trabajo de introspección en tu veterinaria.

Pero claro que no todo surge por arte de magia, para poder guiar un proceso de trabajo tengo que mencionarte la palabra "liderazgo" que tan superficialmente se trata en muchos casos.

El líder positivo está presente siempre, las 24 horas, no son acciones esporádicas en momentos puntuales, debes trabajar fuertemente en tu función como líder en tu veterinaria, acompañar en estos procesos de mejora, escuchando y muchas veces rectificando el rumbo.

Para ser un buen líder también tenés que ser el primero/a en organizarte, de lo contrario, sin dar el ejemplo, es muy difícil de sostener en el tiempo un proceso de mejora como el que te mencioné.

Comenzá a trabajar con los procesos donde vos estás involucrado/a.

A LA PRÁCTICA

Te recomiendo un ejercicio muy simple que podés realizar vos y también tus empleados para poder determinar las tareas que realizan en sus puestos y qué grado de importancia le asigna cada uno.

En este cuadro vas a poder conocer cuál es la visión de tus empleados en relación a las tareas desarrolladas y descubrirás esas tareas que se pueden delegar, que muchas veces son devoradores de tiempo para vos.

Esta ejercicio lo podrás realizar con la matriz de Eisenhower (ver Esquema N° 2), creada por el expresidente de los Estados Unidos.

Simple pero efectiva, te va ayudar a pensar cada tarea, cada puesto. Trabaja fuertemente en lo importante y urgente para hacer sin excepción, es tu prioridad.

Revisa lo importante y menos urgente, agendalo sin dudar.

Delega lo menos importante y urgente, tenés que aprender a delegar y controlar.



Una tarea realizada por un miembro del equipo es el sustrato para la tarea de otro. Si uno realiza mal su trabajo, el otro recibirá un producto deficiente que le robará tiempo y bajará su productividad. Esta situación se transformará en un conflicto a corto plazo.



Elimina de raíz todas las tareas menos importante y menos urgente.

Una vez que tengas completa la matriz de Eisenhower podrás mejorar los puestos y dinámica de trabajo entre tus colaboradores y tuya también.

Te invito a sumarte en esta aventura de los protocolos de trabajo y en la introspección sobre funciones que se desarrollan en tu veterinaria, habrá un antes y un después luego de esto, podrás trabajar ordenado/a.



JAVIER SÁNCHEZ NOVOA

Es Lic. en Comercialización y director de la Consultora Mercader, especializada en gestión veterinaria. Docente en el Posgrado de Gestión y Marketing Veterinario de VeterinariosenWeb. Más información en www.consultoramercader.com.

Máxima protección contra pulgas,
garrapatas e insectos.
Repelente de mosquitos
y flebótomos.



SpotMax



von franken

 /FatroVonFranken

 fatrovonfranken_pets

Desde Córdoba, una clínica de Oro para los gatos

La clínica de Eva Inguerman recibió, a fines del año pasado, la certificación Cat Friendly Gold. Por el momento, es la única del país. En pocos meses, los resultados ya están a la vista.

La ciudad de Córdoba es el escenario donde transcurre esta historia, la de Eva Inguerman, una mujer de 40 años que diseñó y puso en marcha la clínica veterinaria a la que le hubiera gustado llevar a sus mascotas.

Se recibió hace tres años de médica veterinaria en la Universidad Nacional de Río Cuarto y desde entonces trabaja en este proyecto. “Diseñar la clínica me llevó casi un año y medio, abrimos en diciembre de 2018”, contó en entrevista con esta **Revista 2+2**.

La Clínica Veterinaria Eva Inguerman atiende emergencias las 24 horas. Cuenta con un staff de 25 personas, entre ellas ocho veterinarios, recepcionistas, administrativos, comerciales y estudiantes del último año de la carrera que hacen prácticas allí.

“Me parece importante que haya personas dedicadas a cada una de las diferentes tareas para que los veterinarios puedan hacer su trabajo como médicos, para que realmente puedan estar pensando en cuál es el mejor tratamiento para cada paciente”, enfatizó Inguerman.

La clínica tiene una sala de shock room para tratar emergencias y un quirófano aislado, con estrictas normas de asepsia y desinfección, que permite atender felinos

sin correr el riesgo de que sientan olores de una cirugía anterior. Es gracias a este quirófano que pudieron obtener la categoría **Gold** de la certificación **Cat Friendly**, por el momento la única en el país.

Por otra parte, los pacientes internados son controlados cada 20 minutos -por eso las guardias se hacen de a tres personas- y la clínica está monitoreada por cámaras.

También hay peluquería, spa y ozonoterapia.

Inguerman nos da la clave de su inspiración: la empatía. “Mis ideas vienen de pensar cómo me hubiera gustado que traten a mis mascotas cuando estuvieron internadas y cómo me hubiera gustado que me traten a mí como empleada”, explicó.

“Siempre pensé que cuando tuviera mi propia clínica los gatos iban a tener su espacio”, comentó la veterinaria. En pos de este objetivo, puso en práctica todo su co-

nocimiento en medicina felina y las recomendaciones de la práctica **Cat Friendly (CFP)** (ver recuadro). Esta **Revista 2+2** conversó con ella para conocer más sobre su experiencia.

REVISTA 2+2: ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PENSAR EN EL BIENESTAR DE LOS GATOS EN LA CONSULTA?

Eva Inguerman: El estrés en los gatos tiene muchas consecuencias. Aumenta los días de internación, dificulta los análisis de sangre y la bioquímica. Un buen manejo de los gatos te permite revisar mejor los signos clínicos.

También te beneficia al momento de hablar con el dueño, porque se siente más seguro y no tiene miedo de que su gato salga lastimado.

CUANDO ABRISTE LA CLÍNICA, ¿LO HICISTE PENSANDO EN LA PRÁCTICA CAT FRIENDLY DESDE EL COMIENZO?

La idea estuvo desde el comienzo, pero no la certificación, que la obtuvi-



Dra. Eva Inguerman.

El quirófano aislado cuenta con estrictas normas de asepsia y desinfección que permite atender felinos sin correr el riesgo de que sientan olores de una cirugía anterior. Esto les valió la categoría Gold de la certificación Cat Friendly.



El consultorio exclusivo para felinos cuenta con su propio equipamiento, una rampa, una manta gatera sobre la camilla y juguetes para los gatos.





Las jaulas de internación están divididas en dos pisos para que puedan tener acceso a altura y son de color oscuro.



La Clínica Veterinaria Eva Inguerman atiende emergencias las 24 horas. También cuenta con peluquería, spa y ozonoterapia.



En sala de espera, los felinos tienen un espacio en altura donde esperar su turno. Si es necesario, se ubican mirando contra la pared para que no vean hacia el exterior y se sientan más tranquilos.

mos recién a fines del año pasado.

Cuando abrimos, teníamos internación exclusiva para gatos, sala de espera separada y usábamos uno de los seis consultorios con prioridad para gatos. Cuando tomé la decisión de pedir la certificación CFP tuve que incorporar un consultorio exclusivo para gatos.

¿QUÉ OTRAS COSAS TUVISTE QUE ADECUAR PARA OBTENER LA CERTIFICACIÓN?

En primer lugar, tuvimos que cambiar el color de las jaulas de internación. Eran blancas y ahora son violeta oscuro, porque los colores oscuros estresan menos a los gatos.

El consultorio exclusivo para gatos tampoco puede ser blanco, es de color trigo.

Además, arriba de la camilla tenemos una manta rellena con hierba gatera, que los tranquiliza. También hay una almohadita y juguetes con hierba gatera para ellos.

EN LAS FOTOS SE VEN UNA RAMPAS, ¿QUÉ FUNCIÓN CUMPLEN?

Según la certificación CFP hay que proporcionarles a los gatos algún lugar al que se puedan trepar cuando salen de la transportadora para que puedan mirar la sala desde arriba y se sientan más tranquilo. Entonces, mientras el veterinario conversa con el dueño sobre el motivo de la consulta, el gato se puede trepar y relajar con la sensación de control que le da ver la situación desde arriba. Las rampas tienen que estar en altura pero al alcance del veterinario.

Además, a la noche, durante la guardia, dejamos jugar a los gatitos que están internados pero que ya se sienten mejor, aunque eso depende del carácter del gato, porque si es muy miedoso eso lo puede estresar más todavía.

¿CUÁL ES TU BALANCE DE LOS ÚLTIMOS MESES?

A pesar de que todavía no hace un año desde que tenemos la certificación, ya vimos resultados. Los dueños de los gatos prestan mucha atención a cómo es el trato

con su mascota, y cuando ven que tenemos un manejo distinto para gatos que para perros se sienten más cómodos y te recomiendan. Incluso en este contexto de aislamiento social aumentó mucha la cantidad de pacientes felinos. También aumentaron las internaciones porque hay menos reticencia de parte de los dueños a dejar a su gato cuando ve que tiene su propia zona y un cuidado especial.

ENTONCES ¿LA INVERSIÓN VALE LA PENA?

Sí, desde los dos puntos de vista.

Desde al lado económico, vale la pena porque atrae más clientes, y desde el punto de vista médico, vale muchísimo la pena porque es impresionante cómo cambian los niveles de éxito que se alcanzan en los tratamientos.

Todos estos detalles, los juegos, el sonido, las feromonas, tomarte el tiempo para pensar qué les gusta a los gatos y que no, realmente hacen la diferencia. ▮

Un buen ambiente para pacientes y clientes

Estas son algunas de las medidas puesta en práctica en la Clínica Veterinaria Eva Inguerman para crear un ambiente que sea confortable tanto para los perros como para los gatos:

- ✓ En toda la clínica hay música funcional. “Descubrimos que la misma música que les gusta a los gatos les gusta a los perros: la música clásica, Beethoven, Mozart. No tengo bibliografía que me apoye, esto que te digo es solo desde la experiencia, pero descubrimos que la música relajante con ruido de agua, animales y naturaleza los ponía en alerta, no nos dio el mismo resultado”, describió Inguerman.
- ✓ Hay difusores de feromonas de gatos en los ambientes.
- ✓ Las jaulas de internación están divididas en dos pisos para que pueda tener acceso a altura. Tienen una puerta de vidrio oscuro y otro de vidrio claro. Así los gatos pueden esconderse en la parte oscura y sentirse protegidos.
- ✓ La sala de espera de gatos está antes que la de los perros. Allí hay un espacio para apoyar las transportadoras en al-

tura. Si no tienen una propia, hay kennels disponibles. Si el gato está muy nervioso, se lo ubica mirando contra la pared. “Como él no te ve a vos asume que vos tampoco sabés que él está ahí”, explicó la doctora.

- ✓ En el área de internación, hay una pileta para higienizar a los animales y sus elementos para que nada salga de ese espacio ni se contamine con los olores del resto de la clínica. También se usan termómetros y estetoscopios exclusivos para gatos. “Su olfato es impresionante y si usás un termómetro que usaste con un perro ellos lo sienten y perdés todo lo que ganaste con todos los cuidados que tomaste hasta ese momento. Hay detalles que son pequeños, pero hacen una gran diferencia”, detalló Inguerman.
- ✓ Se trabaja en un ambiente silencioso para no estresar a los gatos. En este mismo sentido, se incorporó un medidor de presión silencioso para que no sea justamente el ruido del aparato el que le haga subir la presión por el miedo y el estrés.

Impacto económico de la atención de partos profesional

Compartimos los resultados de un trabajo en el cual se demuestra que la participación de un veterinario en este momento estratégico de la producción representa un 2% de la producción total de terneros.

El objetivo del campo de cría es obtener un ternero por vaca al año.

En un establecimiento con la sanidad controlada e índices de preñez estables este objetivo es difícil de lograr, debido a las mermas que se ocasionan desde que se diagnostica una vaca preñada hasta que desteta su ternero.

Es fundamental detectar dónde se producen estas mermas para poder corregir el problema, ya sea sanitario o de manejo.

Estas mermas las podemos clasificar según el momento en que ocurren, vacas preñadas al tacto que no paren: merma preñez-parición o que paren, pero se les muere antes del destete: merma parición-destete (en esta etapa también se las puede clasificar en muertes dentro de las primeras 48 horas de vida, en los primeros 7 días de vida o posterior a 7 días).

En ambos casos se expresa como un índice porcentual (Figura N° 1).

En muchos establecimientos previo a la época de parición se pone en discusión la contratación de un profesional veterinario para la atención de partos, situación que -por supuesto- depende de la cantidad de vaquillonas a parir.

Pasamos a analizar los números de una parición del año pasado de un establecimiento de la Cuenca del Salado sobre un total de 830 vaquillonas de primera parición entoradas a los 15 meses de edad:

Días	\$ día	Total	Total kg tern.
45	\$5.700	\$256.500	2.230

Para la atención de partos fue contratado un profesional veterinario, el cual también dio asistencia técnica a los otros rodeos de vacas en parición, atendiendo además de los trabajos de partos con pro-

blemas sanitarios relacionados a los terneros (como por ejemplo diarrea neonatal, entre otros), cuyos beneficios no se evalúan en esta nota.

Para las equivalencias en KG de terneros se tomó un precio de 115 \$/KG,

un peso del ternero de 140 kg, precio de novillo 95 \$/KG y 75 \$/KG en el caso de la vaquillona salvada.

Los beneficios fueron 54 terneros salvados, 8 cesáreas (no se cobran aparte) y 23 vaquillonas levantadas.

	Cantidad	Honorarios	Total	Total kg tern.
Cesáreas	8	\$7.600	\$60.800	529

	Cantidad	Total kg	\$ recuperados
Tern. salvados al parto	54	7.560	\$869.400

Cantidad vaquillonas salvadas	Peso en kg	Total kg	\$ kg	\$ recuperados
23	350	8.050	\$75,00	\$603.750

RESUMEN EN PESOS:



En este caso, si no hubiera estado el profesional, las pérdidas podrían haber alcanzado el 11% de la producción de terneros (terneros por las vaquillonas salvadas más 54 terneros salvados).”

CONCLUSIONES

El costo de la atención de partos por un profesional veterinario fue en este caso del 2% (16 terneros/830 terneros) de la producción de terneros. En este caso las pérdidas, si no hubiera estado el profesional, hubieran podido alcanzar el 11% de la producción de terneros (terneros

por las vaquillonas salvadas más 54 terneros salvados).

La atención y el seguimiento profesional es de suma importancia en la mejora de las mermas en los rodeos de cría, en momentos claves como es la parición por las recomendaciones técnicas y sanitarias que se pueden brindar al produc-

tor hasta el momento del destete.

Tratamientos específicos en los brotes de diarrea, antibiograma de materia fecal de terneros para cambiar antibióticos, brotes de queratoconjuntivitis o neumonía como para poner ejemplos, todo esto repercute directamente en el bolsillo del productor. ▮

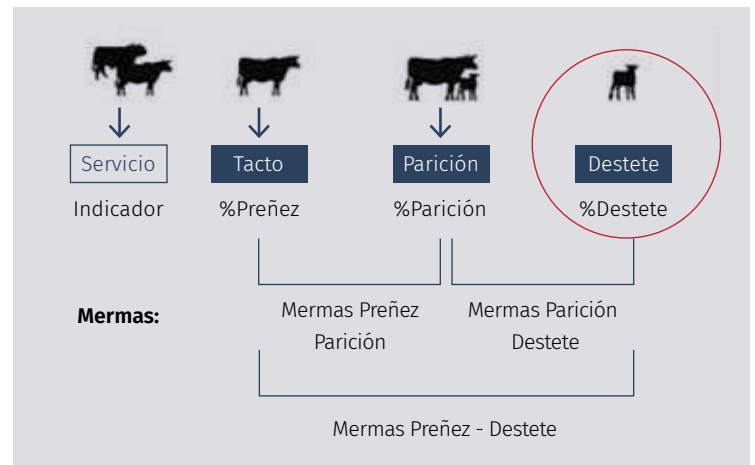
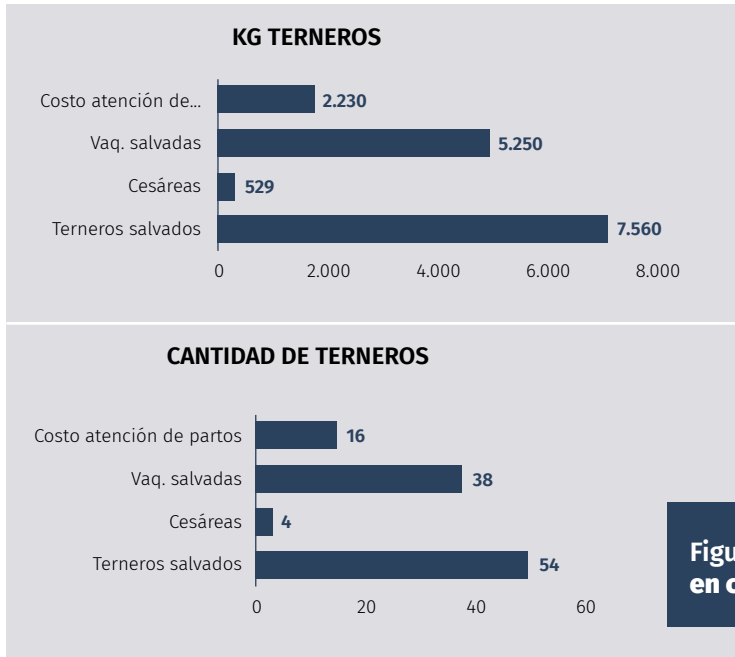


Figura N° 1. Relación en KG y en cantidad de terneros.



ANTIBIÓTICOS TECNOFARM

La línea más amplia de soluciones

HERRAMIENTAS PARA UNA PRODUCCIÓN EFICIENTE



 [tecnofarmsrl](https://www.instagram.com/tecnofarmsrl)

 www.tecnofarm.com.ar

 [tecnofarm.srl](https://www.facebook.com/tecnofarm.srl)

 contacto@tecnofarm.com.ar



¿Qué es la venta cruzada?

Una técnica de marketing que permite aumentar las ventas y, al mismo tiempo, fidelizar al cliente. La planificación y el conocimiento del consumidor son decisivos para que funcione.

Cross selling, o venta cruzada, es una técnica de venta que consiste en ofrecer productos complementarios a los que el consumidor tiene la intención de comprar.

Con esta táctica se buscan alcanzar dos grandes objetivos. Por un lado, aumentar las ventas; por otro, fidelizar al cliente. ¿Cómo? Anticipándose a sus necesidades para generar confianza y aportar más valor.

Para que una venta cruzada funcione, es necesario tener en cuenta que el producto o servicio ofrecido esté realmente relacionado con lo que el consumidor ya compró y le proporcione un valor adicional. Se trata de sugerencias que se deben hacer en tono reflexivo y positivo después de haber satisfecho aquella necesidad por la que se acercó en primer lugar. Jamás se lo debe inducir a comprar lo que no necesita ni invadir su privacidad, ya que probablemente eso lleve a la pérdida del cliente.

A partir de esta técnica de venta, es posible alcanzar otros objetivos, además de los dos ya mencionados:

“**A partir de la puesta en marcha de esta técnica, es posible optimizar costos, mejorar la imagen y vender más.**”

- ▶ Optimizar los costos: al ofrecer nuevos productos o servicios a un cliente que ya conoce la clínica y la eligió para su compra inicial, los costos de realizar acciones de marketing para generar nuevas ventas se reducen considerablemente. También se disminuyen los costos de envío de las compras online.
- ▶ Mejorar la imagen de la marca: al brindar información relacionada con los productos y servicios que se ofrecen, el usuario reconoce fácilmente el valor que implica reducir los tiempos de búsqueda, mejora su satisfacción y, por tanto, beneficia a la imagen de la clínica.
- ▶ Vender productos “desconocidos”: es muy posible que un cliente compre con regularidad los mismos productos, pero desconozca otras opciones, complementarias a las que ya realiza. Es una oportunidad para dar a conocer productos o servicios que no tienen tanto movimiento.

OTROS PRODUCTOS QUE TE PODRÍAN INTERESAR...

¿Cómo poner en marcha esta herramienta? Te damos algunos ejemplos para que te inspires y pienses qué opciones son las mejores para poner en práctica en tu veterinaria.

Una forma muy común de realizarlo es a través del envío de email marketing a los pocos días de realizada una venta ofrecien-

do otros productos. Si un cliente tuvo una cita con la peluquería canina, es posible que quiera comprar un shampoo para su perro.

Otra opción es la publicidad web dirigida por la que se muestra a un consumidor productos relacionados con sus compras anteriores. Los ejemplos más clásicos son “otros productos que te podrían interesar” y “otros usuarios compraron”. Es una herramienta digital, pero puede inspirar también formas de acercamiento en la tienda física.

De lo que se trata, finalmente, es de satisfacer una necesidad latente del comprador detectada a partir de la observación de sus conductas en el momento en que el cliente ya está adquiriendo un producto inicial, ya sea en una tienda física o virtual. Por lo tanto, a pesar de ser una herramienta desconocida para el consumidor, es predecible para el vendedor. Para poder hacerlo, conocer en profundidad los servicios y productos que se ofrecen y las conductas de los clientes es fundamental.

No se trata recurrir a la improvisación, sino de prever la necesidad del cliente.

Como en cualquier otra acción de marketing, es necesario planificar a partir de una estrategia y establecer los objetivos que se esperan conseguir para que sea efectiva. ▮

Fuentes consultadas:

www.vilmanunez.com, www.economipedia.com, www.doofinder.com, www.foodconsulting.es.



DISTRIBUYENDO CONFIANZA



VETERINARIAS INTEGRADAS DE ARGENTINA

Representamos y distribuimos
a más de 70 laboratorios
nacionales y multinacionales.

VENTA EXCLUSIVA EN VETERINARIAS

Comunicate
con nosotros:

Tel: (03388) 420777 / 420514 / 424877

Fax: 0800-7777-842 (VIA)

ventas@veterinariasintegradas.com

www.veterinariasintegradas.com

informate acerca de nuestra promociones vigentes:

SEGUINOS EN NUESTRAS REDES



Veterinarias Integradas de Argentina S.A.

© 2016 - Todos los derechos reservados

Pandemia: un modo de trabajo no convencional

Sabrina Fuente desarrolló un modelo de negocio que se adaptó a la actual situación de aislamiento social obligatorio. Cuenta su experiencia en la atención domiciliar de animales no tradicionales.

Los animales tienen derecho a acceder a una buena salud. Todos los animales: los perros y los gatos, pero también los conejos, las tortugas, los loros, los murciélagos y las ratas.

Así lo ve Sabrina Fuente, médica veterinaria especializada en animales no tradicionales, quien no discrimina ni por especie, ni por situación legal, los atiende a todos.

El modelo de negocio que desarrolló en los últimos años resultó ser especialmente adecuado en épocas de pandemia y aislamiento social obligatorio.

Desde hace diez años trabaja de forma independiente atendiendo consultas a domicilio: la veterinaria de Sabrina Fuente se mueve con ella.

“Hoy puedo ofrecer un servicio a domicilio amplio porque voy con todo un sistema médico de accesorios instrumentales. Entonces, excepto por las cirugías, que necesariamente deben hacerse en el quirófano, puedo brindar un servicio completo”, explicó.

Esta **Revista 2+2** conversó con ella para conocer su experiencia, las particularidades de su forma de trabajo y su forma de valorar la profesión veterinaria en un contexto en que la salud, su cuidado y su prevención, está en la agenda de todos los argentinos.

REVISTA 2+2: ¿QUÉ TE LLEVÓ A ELEGIR LA ESPECIALIZACIÓN EN ANIMALES NO TRADICIONALES?

SABRINA FUENTE: Cuando ingresé a la Carrera me interesé muchísimo por el trabajo con animales de zoológico, pero no conocía la especialización en animales no tradicionales. En los últimos años, en la Universidad del Salvador hay una cátedra de recursos faunísticos y ahí em-

pecé a conocer la cantidad de especies que hay como animal de compañía. Eso fue hace 17 años, empecé a ejercer, seguí mi formación, cada vez me gustó más y hoy estoy convencida de que es lo mío.

¿QUÉ TIENE DE PARTICULAR ESTA ESPECIALIDAD?

La variación, porque trabajamos con especies absolutamente diferentes, con anatomías y fisiología diferentes, de condiciones de necesidades nutricionales o de manejo absolutamente diferentes en cada una de las especies.

Y si bien requiere mucho conocimiento, me resulta sumamente atractivo e interesante ver cómo puede variar tanto entre una especie y la otra y eso va a influenciar mucho en las condiciones que se le puedan brindar.

¿QUÉ PASA CUANDO SE TRATA DE ANIMALES QUE NO SON LEGALES?

Nosotros, como médicos veterinarios especializados en animales no tradicionales, estamos habilitados a atender cualquier especie, independientemente de que el animal sea legal o ilegal. De hecho, los animales silvestres requieren justamente de nuestros conocimientos para intentar darle la mayor calidad de vida y tratar de cubrir todas sus necesidades del modo en que la especie lo requiere, ya que



"Como médicos veterinarios especializados, estamos habilitados a atender cualquier especie."

no todos los animales silvestres o que fueron capturados pueden volver a liberarse y reintroducir a la naturaleza.

¿CUÁL FUE TU PRIMERA REACCIÓN CUANDO SE DECLARÓ EL AISLAMIENTO SOCIAL OBLIGATORIO?

En un primer momento dejé de trabajar, por decisión propia y porque tampoco me solicitaban turnos.

Después empecé a atender urgencias y finalmente volví a prestar el servicio completo, aunque limitado a algunas zonas, y con toda una serie de medidas que tuve que implementar para seguir ejerciendo.

¿CÓMO TE MANTUVISTE EN CONTACTO CON TUS PACIENTES?

Yo tengo una forma de trabajar que



Como agentes de salud que somos, no solo tenemos que ocuparnos de la parte médica de los pacientes sino también de contener a los cuidadores para que nos entiendan y colaboren con el tratamiento.

es muy personalizada, por lo que tengo contacto con los cuidadores de los animales de forma fluida y permanente así que eso no fue un problema.

¿CUÁLES FUERON LAS MEDIDAS QUE TUVISTE QUE IMPLEMENTAR?

En primer lugar, para minimizar la posibilidad de contagio, intento atender a mis pacientes sin ingresar al domicilio, siempre que sea posible. Además, solicito estar en contacto con un único cuidador por animal, que debe estar con tapaboca en todo el tiempo que dure la consulta.

Por otro lado, previo a la visita, los cuidadores tienen que avisar si son COVID19 positivo o si han tenido contacto o sospecha de contacto con algún caso positivo.

¿RECURRISTE A LA TELEMEDICINA?

Sí, empecé a brindar este servicio cuando se declaró la cuarentena obligatoria. En una situación como esta, donde las visitas no siempre son posibles, creo que puede ser una herramienta útil, tanto para las consultas informativas como para estabilizar a pacientes que requieren tratamiento urgente y no es posible verlos en lo inmediato. Pero es una coyuntura particular porque las limitaciones que tiene son muy altas.



Fuente atiende a sus pacientes fuera del domicilio y está en contacto con un único cuidador por animal.

Es difícil realizar indicaciones médicas sin ver al paciente y hacer todas las maniobras necesarias, y eso puede conducir a errores. Por eso, siempre voy a estimular ver a los pacientes personalmente porque considero que el servicio médico que voy a dar va a ser mucho más acertado y más efectivo.

¿VISTE ALGÚN CAMBIO DE CONDUCTA EN LOS CUIDADORES ESTE ÚLTIMO TIEMPO?

Hay algo que es notorio y es la cantidad de personas que están incorporando mascotas a sus hogares, y de todas las especies.

Tendremos que esperar para conocer las consecuencias de este fenómeno cuando tengan que volver al ritmo de vida habitual fuera del hogar.

¿CUÁL ES TU BALANCE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO MESES?

La primera conclusión a la que llegué es que, como sociedad, tenemos un poder de adaptación maravilloso.

La segunda, que el miedo es un gran enemigo que no lleva a ningún lado.

El conocimiento sí, y en eso los veterinarios tenemos un puto a favor porque tenemos una formación que nos permite entender lo que sucede y qué medidas adoptar.

Además, como agentes de salud que somos, no solo tenemos que ocuparnos de la parte médica de los pacientes sino también de contener a los cuidadores para que nos entiendan, para que sepan lo que tienen que hacer y colaboren con el tratamiento. ▮



Descargá nuestra APP
y comprá desde tu veterinaria
en el momento que prefieras.

Fácil y rápido

Pedidos 100% online

Cuenta corriente

Promos especiales

Al registrarte, recibirás por mail el alta de tu usuario para comenzar a usar la aplicación.

Para más información munozvet.com

¿Cuál es el rol actual del etólogo en la clínica veterinaria?

Se trata de un servicio complementario que se puede brindar hoy. Analizamos cómo trabajan, cuándo son necesarios y qué aspectos hay que tener en cuenta para desarrollar esta disciplina en el contexto de pandemia.

El comportamiento es uno de los aspectos que más preocupa a las personas que viven con perros en su hogar.

Muchas veces, se ven en la necesidad de interpretar determinadas conductas para poder ayudar a sus mascotas a tener una vida plena. Satisfacer esta necesidad dentro de la clínica veterinaria puede ser una puerta de acceso para nuevos clientes y un mejor servicio para los que ya las visitan.

Para ello, será de gran importancia contar con un profesional en etología, la disciplina que se encarga de cuidar la conducta de los animales.

Incorporar un especialista etólogo siempre es una buena oportunidad de crecimiento para el negocio porque funciona como un complemento del trabajo clínico diario y porque los dueños de las mascotas tienen la comodidad de hacer todo en el mismo espacio, el que ya conocen.

Para acercarnos a esta especialidad, conversamos con el Dr. Rubén Mentzel, médico veterinario de la Universidad de Buenos Aires, especialista en clínica y etología de caninos y felinos doméstico, miembro del Colegio de Veterinarios de la provincia de Buenos Aires.

Mentzel también es presidente fundador del Colegio Latinoamericano de Etología Clínica Veterinaria (CLECVe) y tiene una gran trayectoria como docente en distintas universidades.

REVISTA 2+2: ¿CÓMO SE TRABAJA DESDE ESTA ESPECIALIDAD?

RUBÉN MENTZEL: Los etólogos trabajamos siempre junto a los clínicos, los generalistas y los diferentes especialistas, como los dermatólogos, ya sea formando parte del equipo de una clínica o de un hospital veterinario. Trabajamos generalmente por derivación, una vez que el paciente ha sido evaluado por el veterinario generalista o clínico y presenta algún signo que no se debe a una enfermedad física.

¿CUÁLES SON LOS TEMAS DE CONSULTA MÁS HABITUALES?

Los dueños de las mascotas llegan al consultorio para entender qué pasa cuando los perros empiezan a tener ciertas conductas inadecuadas y cómo modificarlas.

Los problemas más frecuentes de los animales son: reacciones agresivas, problemas de elección del lugar de evacuación, desobediencia, comportamientos destructivos o actividad excesiva. Estas conductas, en algunos casos, son parte del tempera-

¿Cómo funciona el cerebro de los perros?

Por Rubén Mentzel



El cerebro de los perros funciona muy parecido al nuestro. La diferencia está, desde el punto de vista estructural, en una corteza cerebral con menos capas celulares y circunvoluciones. Y desde el punto de vista funcional, en un menor grado de procesamiento de la información.

Si nos referimos a la capacidad de aprender, ellos son inteligentes. Si hablamos de procesar información previa para resolver nuevos problemas, también. Pero, obviamente, menos que el ser humano.

Además de tener un espectro olfatorio y auditivo mucho más amplio que el nuestro, tienen una capacidad de pausar el tiempo que todavía no sabemos cómo funciona. Con respecto a si distinguen los colores, sí que lo hacen, pero menos que nosotros y de una manera menos intensa. Principalmente ven el azul, verde y rojo.


SPINOGEN MAX

Antiparasitario externo en tabletas

SPINOSAD+LUFENURÓN

La felicidad, en un bocado.



-  Doble acción
-  Efecto ambiental
-  Sabor carne
-  Masticable y palatable



cada día somos más

Laboratorio Generar - Ruta 9 Km 280,5 Lote 124 S2126 Alvear, Santa Fe - Argentina
(54-341) 5580303 - generarlab.com.ar - INDUSTRIA ARGENTINA

 **Generar**
Laboratorio Veterinario

mento del animal. En otros pacientes, en cambio, son conductas fuera de contexto, que presentan falta de control y diferentes patologías que tienen que ver con problemas de adaptación y alteraciones en los mecanismos de relación con el entorno.

¿CUÁL ES EL ORIGEN CONCRETO DE ESTOS PROBLEMAS?

El comportamiento de los animales se determina por muchas causas, como la constitución genética, hay marcadores genéticos relacionados con trastornos de comportamiento. Pero, además, su conducta se ve influenciada por el entorno, no solo en lo que se refiere al trato del dueño sino también a las experiencias vividas por los animales desde muy temprana edad.

Es decir, el trato que le brinda la madre biológica, más los estímulos, las interacciones y el trato que le ofrezcan los humanos que participan de su crianza, sumado a la predisposición genética que traiga, van a determinar el temperamento de cada animal.

¿CUÁLES SON LAS ESTRATEGIAS TERAPÉUTICAS MÁS UTILIZADAS?

Para corregir conductas, los etólogos utilizamos diferentes técnicas combinadas en

función del diagnóstico de cada paciente, como los enfoques sistémicos, la manipulación del ambiente, ciertas pautas de manejo y directivas. Son recursos que se brindan a los propietarios para que actúen de determinada manera en distintas situaciones. Todo esto arma un esquema de modificación del comportamiento de las mascotas.

En los casos de conductas mal canalizadas, con esto es suficiente, como cuando un perro rompe la basura, saluda de forma inadecuada, salta y molesta, o mastica objetos indebidos. Pero cuando la conducta es patológica, es necesario complementar esta terapia con el uso de fármacos de acción central que apunten corregir o regular aquella parte del comportamiento cerebral que necesita ser modificado sin alterar los otros aspectos.

¿QUÉ SE DEBE TENER EN CUENTA ANTES DE INCORPORAR ESTE SERVICIO EN LA VETERINARIA?

El etólogo es un profesional que requiere una formación específica en esta disciplina. El dueño de la clínica puede formarse en esta área si le resulta de su interés o trabajar con otro profesional capacitado.

Las competencias de esta especialidad

se basan en haber profundizado significativamente los conocimientos y haber adquirido práctica a través del ejercicio de la especialidad durante varios años.

Además de eso, hay que ser un buen observador y un buen semiólogo en lo que tiene que ver con la entrevista al dueño del animal basada en el diálogo dirigido.

También es necesario saber leer entre líneas y superar lo que los tenedores de los animales no pueden ver.

¿QUÉ BENEFICIOS APORTA INCORPORAR ESTE SERVICIO EN LA VETERINARIA?

Ofrecer este servicio es una responsabilidad que tenemos como profesionales veterinarios porque los problemas de comportamiento son también parte de la salud de los animales.

Hay datos estadísticos que indican que la mayoría de los casos de eutanasia o abandono de animales de compañía son por problemas de comportamiento.

Entonces, los beneficios son muchos: ayudar a los animales a tener una mejor salud, dar respuesta a una necesidad de quienes llegan a la consulta y, sin dudas, tener más trabajo porque las consultas por este tema son diarias y constantes. ▮

La atención en tiempos de pandemia

“Al comienzo de la pandemia bajaron mucho las consultas”, comentó a esta **Revista 2+2** el Dr. Hernán Naccarato, médico veterinario de la Universidad de Buenos Aires y especialista en etología clínica canina y felina. “Cuando la gente volvió a consultar, tuvimos que adaptarnos a atender por videollamada, en los casos en que se puede aplicar”, agregó.

Naccarato, quien trabaja en clínica de pequeños animales y como docente universitario, recibió un premio del Consejo Profesional de Médicos Veterinarios (CABA) en 2014 por las tareas desarrolladas por el Equipo de Trabajo de Intervenciones Asistidas con Animales. Sobre la atención en tiempos de cuarentena, insistió en que “es importante poder diferenciar qué casos requieren la presencia física terapéutica y cuáles no. Para ello, resulta necesario hacer un análisis global del problema mediante una llamada telefónica previa con la familia de la mascota y hacer



una aproximación inicial a la problemática para poder evaluar si es factible manejar por vía virtual el conflicto o no”.

Cuando es necesario, realiza visitas a domicilio, siempre respetando las indicaciones de Asociación de Veterinarios Especializados en Animales de Compañía Argentina (AVEACA), la Asociación de Medicina Veterinaria Americana (ADMA) y la Asociación Mundial de Veterinaria de Pequeños Animales (WSAVA), que indican atender todo lo

que se pueda a través de forma virtual y dejar la asistencia presencial solo para los casos que así lo requieran.

En lo que refiere a los tiempos, el MV afirma que la durabilidad de los tratamientos depende del problema de cada paciente.

“Si son casos puntuales de comportamiento, los tratamientos suelen ser de uno o dos meses. En casos más patológicos se requiere más tiempo e incorporar algunos manejos, es decir, hábitos, que deben mantenerse de por vida”, explicó.

FIDELIDAD es compartir el sofá con amigos



SILATOX

Cuida su salud y el ambiente.

PAUL

Fieles a la salud animal desde 1902



¿SU PACIENTE TAMBIÉN LO HACE?



 **Incurin™**

1 de cada 5 perras castradas puede desarrollar **incontinencia urinaria**. Hoy existe una solución que es **simple, natural y segura**.



**Una sola
dosis al día.**