

Cómo la comunicación interna y externa puede transformar tu clínica

UNA COMUNICACIÓN EFICAZ NO SOLO ES IMPORTANTE EN LA ATENCIÓN A LOS PACIENTES Y A SUS TUTORES, SINO QUE TAMBIÉN ES RELEVANTE A NIVEL INTERNO, EN LA SATISFACCIÓN DEL EQUIPO, SIENDO PARTE DEL ÉXITO A NIVEL DE GESTIÓN DE LA CLÍNICA.

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



Para afrontar bien el año, lo empezamos con un artículo sobre propósito, misión, visión y objetivos que nos teníamos que marcar en la clínica veterinaria. En abril, vimos cómo este trabajo no podía quedarse solo en 'papel mojado'. Y que, para lograrlo, necesitábamos implicar a todo el equipo y hacerles partícipes de la estrategia de negocio. Más recientemente, nos enfocamos en la necesidad de una buena coordinación de todo este trabajo que nos llevó a hablar del liderazgo en la clínica veterinaria. En el último artículo, mencionábamos la importancia de una comunicación eficaz, entre otras muchas ideas. Y justo nos vamos a parar en este punto: en el de la importancia de una buena comunicación interna, con el equipo y colaboradores, y de la comunicación externa, con los clientes, de nuestro centro veterinario.

Para profundizar en el tema, en este artículo no voy a estar sola. Contaremos con la experiencia y opinión de **Beatriz Quintero**, *mentora de empresarias veterinarias y experta en comunicación en la clínica veterinaria*, quien nos ayudará y nos inspirará con ejemplos de vuestro día a día y de una forma mucho más práctica.

Y es que, una comunicación eficaz no solo es importante en la atención a los pacientes y a sus tutores (muchas veces es donde nos focalizamos más), sino que también es relevante a nivel interno, en la satisfacción del equipo, siendo parte del éxito a nivel de gestión de la clínica. Por este motivo es clave diferenciar entre la comunicación interna y la comunicación externa.

Comunicación interna: pilar del funcionamiento en la clínica

Está claro que para un buen funcionamiento de la clínica veterinaria no es suficiente con una buena comunicación interna. Existen muchos otros factores para que este negocio, al igual que muchos otros, funcione, sea rentable y tenga éxito. Aun así, la comunicación interna es un factor muy relevante. Una clínica veterinaria es un entorno dinámico en el que la coordinación entre miembros del equipo es esencial para el buen funcionamiento. La comunicación interna eficaz permite una gestión adecuada de las tareas y responsabilidades, lo que a su vez mejora la eficacia en el trabajo. Un equipo bien informado y, no menos importante, coordinado, puede manejar emergencias con rapidez, realizar procedimientos de manera eficiente, y asegurar que cada mascota reciba la atención adecuada en el momento oportuno. Veremos algún ejemplo con más profundidad más adelante.

Un **ambiente de trabajo positivo y colaborativo** también es importante para la retención del personal, además de para mantener altos niveles

UNA ATMÓSFERA POSITIVA SE TRADUCE EN UN MAYOR COMPROMISO CON EL TRABAJO Y UNA MENOR ROTACIÓN DEL PERSONAL

de bienestar y motivación. La comunicación abierta y respetuosa entre los miembros del equipo fomenta la confianza y el respeto mutuo, contribuyendo a un entorno de trabajo en el que todos se sienten valorados y escuchados. La escucha activa, de la cual hemos hablado en artículos anteriores, también es muy importante. Con todo, esta atmósfera positiva se traduce en un mayor compromiso con el trabajo y una menor rotación del personal.

Tampoco podemos olvidar que, al tratarse de un entorno donde la salud y el bienestar de las mascotas es la base de todo, la comunicación clara y efectiva en la transmisión de información médica entre los profesionales de la clínica tiene que ser precisa y detallada. En una clínica veterinaria, cada error puede tener consecuencias graves para la salud de los pacientes, por lo que la claridad en la comunicación **reducirá el riesgo de errores** y mejorará la calidad del cuidado de los animales.

Beatriz Quintero pone un ejemplo claro en este sentido: *"Si en la clínica un veterinario da el alta a un paciente hospitalizado, es necesario que todo el equipo sepa cuándo se ha dado la última medicación o quién y cuándo informará a los tutores de los pasos a seguir. Sin esto puede que el paciente se medique por duplicado, o que se salte alguna toma de medicamentos"*.

Por otra parte, una buena comunicación interna también influye en la **capacitación y el desarrollo profesional del equipo**. Si una clínica fomenta una cultura de aprendizaje continuo y comunicación abierta, está facilitando la transferencia de conocimientos y habilidades. Esto se puede conseguir a través de reuniones regulares, talleres, sesiones de *feedback*, etc. Es decir, espacios y situaciones en los que los miembros del equipo pueden compartir experiencias, aprender de errores y mejorar sus competencias.

"Una forma de poner esto en marcha es realizar reuniones de equipo en las que cada miembro, cuando asista a una charla o congreso de especialidad,



| COMUNICACIÓN INTERNA | COMUNICACIÓN EXTERNA |
|--|--|
| Ambiente de trabajo positivo y colaborativo | Empoderamiento de los tutores para la toma de decisiones |
| Reducción del riesgo de errores | Comunicación compasiva y empática con los tutores |
| Capacitación y desarrollo profesional del equipo | |

prepare una formación para el equipo del centro y, de esta manera, todos puedan crecer como profesionales”, nos detalla Beatriz Quintero.

Comunicación externa: construyendo relaciones de confianza con los tutores de mascota

La comunicación es fundamental en la experiencia del cliente con nuestra clínica. Los tutores de mascotas valoran la transparencia y la claridad en la comunicación con los profesionales veterinarios. Una comunicación clara y comprensible sobre el estado de salud de sus mascotas, las recomendaciones, el gasto asociado a un tratamiento, etc. son imprescindibles para construir una relación de confianza. De hecho, la falta de comunicación adecuada puede llevar a malentendidos, insatisfacción y pérdida del cliente.

Una comunicación eficaz no solo consiste en informar a los tutores de mascotas, sino que también los **empodera para tomar decisiones** informadas sobre el cuidado de sus animales. Al explicar de forma clara un diagnóstico, las opciones de tratamiento, las expectativas, etc. los veterinarios permiten a los tutores que participen activamente en el proceso de la toma de decisiones, aumentando su satisfacción y, sobre todo, el compromiso con el cuidado del animal.

Hay que tener en cuenta también que las visitas veterinarias a menudo implican situaciones emocionales para los tutores (y también para los veterinarios), especialmente cuando se trata de enfermedades graves o decisiones sobre la eutanasia. Una **comunicación comunicativa y empática** es esencial en estos momentos para brindar apoyo emocional y asegurar que los tutores comprendan todas las opciones disponibles. Manejar estas conversaciones con sensibilidad y profesionalidad no es fácil.

Y ya para finalizar, no podemos dejar de lado, la ‘educación’ de los tutores sobre salud y bienestar de sus mascotas, fundamental en gran parte de las visitas veterinarias. En este sentido, una comunicación efectiva permite a los veterinarios proporcionar información de valor sobre la prevención de las enfermedades, una nutrición adecuada y el comportamiento de las mascotas. Sin lugar a dudas, esta educación mejorará la salud de las mascotas, pero también reduce la frecuencia de visitas a una clínica por problemas que se podrían haber evitado.

“Uno de los problemas más habituales que se dan entre veterinarios y clientes es que los veterinarios dan por hecho que los clientes conocen cómo alimentar, educar o prevenir enfermedades de sus animales y no dan esa información. El principal motivo de no seguir una prevención es que no se ha comunicado su necesidad.

De la misma manera un porcentaje alto de veterinarios afirma que si no tuviera que hablar de precios sería más feliz. Nos sabe mal, por ello, muchas veces no lo hacemos o lo hacemos tarde.

Los clientes tienen que tomar decisiones con todas las cartas sobre la mesa, y el precio es una más”, nos ejemplifica Beatriz Quintero.

Herramientas

Tanto los conceptos como los ejemplos mencionados anteriormente nos ayudan a reflexionar sobre la importancia de la comunicación, pues no es baladí. Existen herramientas y estrategias para mejorar este pilar tan importante en la clínica veterinaria

- **Uso de la tecnología.** Aplicaciones de mensajería instantánea, plataformas de telemedicina que facilitan el intercambio de información, softwares de gestión de clínica, etc.
- **La telemedicina.** Utilizarla como herramienta para comunicarse a distancia con los clientes puede ser muy útil y evitar tener que visitar la clínica físicamente, entre otras muchas aplicaciones.
- **Entrenar habilidades de comunicación.** Técnicas de comunicación efectiva, manejo de conflictos, habilidades de escucha activa, manejo de conflictos, fomentar la cultura de la comunicación abierta, etc. ayudan a los profesionales a mejorar sus habilidades de comunicación entre colegas y también con los tutores de mascota.

En su caso, Beatriz Quintero, para hacer los pedidos de las diferentes clínicas, usaba la herramienta Trello. “Todo el equipo tenía acceso a ella y podía ir anotando cada producto que había que pedir para que después la persona que se encargaba de hacer los pedidos pudiera acceder a todo de manera sencilla y saber para qué centro era.

Tener protocolizadas y detalladas las tareas más frecuentes sabiendo quién y cuándo van a hacerse, ayuda a evitar conflictos, a que todo el mundo sepa quién hace qué, y a que no se queden cosas importantes por hacer porque esa tarea no estaba asignada a nadie”.

Como habéis podido ver a lo largo de este artículo, la comunicación es una herramienta muy poderosa que influye directamente en el éxito y la efectividad de la clínica veterinaria. Espero que con los conceptos teóricos explicados y con los ejemplos mencionados por la experiencia de Beatriz Quintero, seáis conscientes de lo imprescindible que es la comunicación y os animéis a realizar pequeños grandes cambios en vuestras clínicas.

Llegados a este momento, solo quiero agradecer a Beatriz Quintero que haya aceptado mi propuesta de escribir este artículo juntas. 🐾

¿Dónde podéis encontrar a Beatriz Quintero?

- Instagram @empresariaveterinaria
- Email: info@beatrizquintero.com
- Web www.beatrizquintero.com
- Podcast “El código de la comunicación” en Spotify y Youtube

Os animamos a escuchar el rato que compartimos juntas hablando sobre marketing:

<https://open.spotify.com/episode/3NHMCnesMLoHERbW1hvaOE?si=cCS0MTYARDe-AIilmpbyA>