

Claves para la toma de decisiones en el centro veterinario

Es importante tomar decisiones para avanzar en la vida. Pero ¿reflexionamos lo suficiente para que sean asertivas? ¿O lo hacemos demasiado hasta que dejan de tener sentido? En los centros veterinarios, igual que en la vida, se toman miles de decisiones, casi todas de una gran relevancia.

Laia Soldevila

Experta en *marketing* estratégico
Laise Animal Health Consulting
www.laiseconsulting.com

La profesión veterinaria requiere muchos conocimientos, técnicos y científicos, y también una gran capacidad para la toma de decisiones. Desde el diagnóstico y el tratamiento necesario para los pacientes hasta la gestión de las clínicas y hospitales, tomar decisiones juega un papel fundamental para el éxito y la efectividad de los veterinarios.

Está claro que para el diagnóstico y el tratamiento un veterinario tendrá que tomar decisiones basadas en la sintomatología del paciente, los resultados de las pruebas diagnósticas, su propio conocimiento clínico, las condiciones generales del animal y los factores económicos de los tutores. Un error puede afectar a la vida del animal, por lo que desarrollar habilidades e incluso crear una estrategia propia para la toma de decisiones puede ser de mucha utilidad.

Esta situación habitual aún se complica más en las urgencias. En estos casos, se añade el factor tiempo. Los veterinarios deben actuar con rapidez para estabilizar al paciente y determinar la mejor actuación rápidamente. Decidir entre una cirugía inmediata o un tratamiento más conservador en el caso de accidentes o traumatismos graves no es tarea fácil. Si hay intoxicaciones hay que elegir el antídoto adecuado y calcular la dosis precisa, o aplicar reanimación cardiopulmonar con rapidez si hay paro cardiopulmonar. Todos ellos son ejemplos de decisiones en las que el estrés puede dificultar su asertividad, así que la preparación, la experiencia y la capacidad de mantener la calma son claves.

Un error puede afectar a la vida del animal, por lo que desarrollar habilidades e incluso crear una estrategia propia para la toma de decisiones puede ser de mucha utilidad.

Factores que influyen en la toma de decisiones

Las decisiones en la práctica clínica son muy importantes, pero también lo son las que afectan a la gestión del centro. Estas también pueden ser estresantes y ser asertivo también es muy importante.

Existen varios factores clave que pueden influir en la calidad de las decisiones que vayamos a tomar.

EXPERIENCIA Y FORMACIÓN

“La experiencia es un grado” es un dicho que tiene mucho sentido. Está claro que un veterinario con más experiencia, que haya visto a más pacientes con variedad de diagnósticos y situaciones diferentes tendrá la capacidad de tomar decisiones más asertivas. Al igual que en otras profesiones, la capacitación continua es esencial, pero no puede ser el único factor.

El tiempo es un factor adicional a la hora de tomar decisiones, y puede llevar a tomarlas de forma impulsiva. Para evitarlo, practicar escenarios simulados puede ayudar mucho a mejorar y ser más asertivo en la toma de decisiones.

PRESIÓN DEL TIEMPO

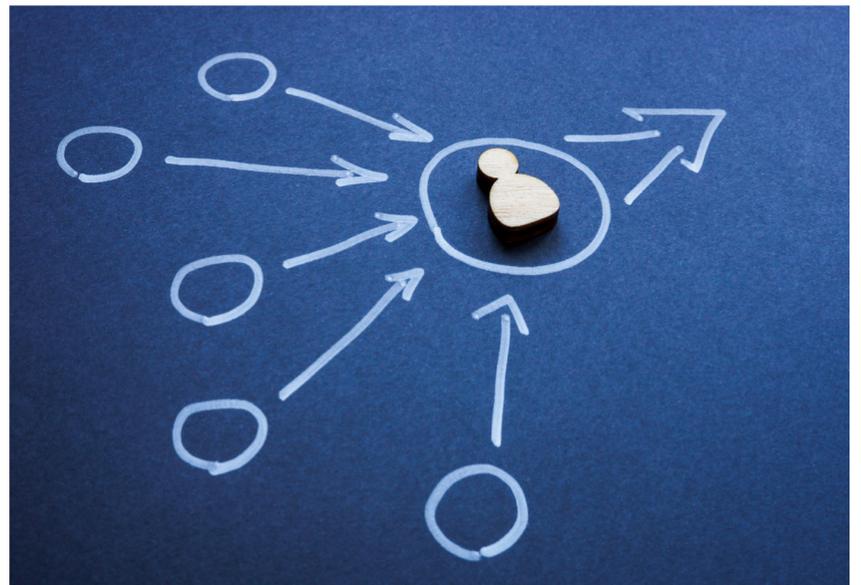
El tiempo es un factor adicional a la hora de tomar decisiones, y puede llevar a tomarlas de forma impulsiva. Para evitarlo, practicar escenarios simulados puede ayudar mucho a mejorar y ser más asertivo en la toma de decisiones.

DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN

“La información es poder”. Es un pilar muy relevante en la toma de decisiones. Cuanta más información se tenga sobre una situación, las opciones de que uno dispone se multiplican y será fundamental para avanzar en la toma de decisiones. Aun así, no siempre es posible disponer de toda la información o incluso no es tan relevante la cantidad de información de que disponemos (que hoy en día es enorme), como su calidad. Hay que tener en cuenta que en el entorno actual se puede caer en la trampa de la desinformación.

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Todos sabemos que las emociones y el estado de ánimo tienen una influencia significativa en la toma de decisiones. Cómo nos sentimos puede conducir a tomar decisiones impulsivas o



Involucrar a colegas o colaborar con múltiples personas, teniendo cada una su perspectiva sobre la situación, sus propios conocimientos, habilidades y valores contribuye de forma constructiva a intercambiar ideas y a tomar decisiones más enriquecedoras y robustas.

excesivamente conservadoras. El estado de ánimo también nos puede afectar a la capacidad de procesar la información de manera asertiva, así que controlar el estrés y manejar las emociones ayuda a tomar decisiones y a reducir errores.

TRABAJAR EN EQUIPO

Involucrar a colegas o colaborar con múltiples personas, teniendo cada una su perspectiva sobre la situación, sus propios conocimientos, habilidades y valores contribuye de forma constructiva a intercambiar ideas y a tomar decisiones más enriquecedoras y robustas.

Estrategias para tomar decisiones

Una vez vistos algunos de los principales factores que influyen en la toma de decisiones, es momento de ver qué estrategias podemos poner en práctica para mejorar y “controlar” de alguna forma el proceso, tanto a nivel laboral como personal:

- Tomar decisiones clínicas basadas en un método: si uno tiene mucha experiencia, seguramente lo hace de forma inconsciente, pero seguir un proceso estructurado en las decisiones clínicas es clave y básico para avanzar de forma asertiva. Un proceso estructurado basado en la evaluación del paciente, sintomatología, pruebas diagnósticas y revisión de la evidencia científica será clave.
- Utilizar herramientas tecnológicas: la tecnología bien utilizada es un gran amigo. La inteligencia artificial, aplicaciones móviles de utilidad, bases de datos, etc. nos pueden ayudar mucho a mejorar la precisión del diagnóstico y de los tratamientos.
- Capacitación continua: ya mencionado como factor clave, está claro que uno no puede dejar de formarse nunca. Asistir a congresos, cursos y *webinars*, etc. permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades necesarias.
- Fomentar la comunicación con el cliente: en primer lugar, realizar las preguntas correctas al tutor para

complementar la evaluación del paciente y posteriormente explicar de manera clara las opciones de tratamiento y sus implicaciones ayuda a que los tutores participen en la toma de decisiones.

- Desarrollar habilidades de liderazgo: el liderazgo individual y de equipos es clave en la profesión veterinaria. Los veterinarios que gestionan equipos deben aprender a delegar tareas y tomar decisiones estratégicas para el bienestar del negocio y del equipo.

Conclusión

La toma de decisiones es fundamental en la práctica veterinaria y en la vida. Es esencial seguir un proceso de forma consciente o inconsciente y reflexionar sobre los factores que influyen, evaluar si necesitamos focalizarnos en alguno de ellos para desarrollar su máximo potencial y que nos ayude a tomar decisiones más asertivas. Uno mismo debe tener claro cuáles son sus fortalezas, potenciarlas y exprimir las al máximo, y qué “debilidades” tiene.

En este sentido, para los veterinarios es aún más relevante trabajar en ello, potenciar al máximo sus habilidades y ser conscientes de que siempre hay que tomar decisiones de forma estratégica, ya que la mayoría de las veces estas impactan de forma directa en la salud de sus pacientes, la satisfacción de los tutores y al éxito de sus clínicas.

Así que invertir en la formación continua, el uso de las tecnologías, las habilidades en comunicación o el trabajo en equipo permitirán potenciar estas competencias, ofrecer un mejor servicio y contribuir de manera más efectiva al bienestar animal. En el momento en el que nos encontramos, con el mundo en constante evolución, donde todo va a la velocidad de la luz, los tutores cada vez están más informados y son más exigentes, a todos se nos exige cada vez más, tomar decisiones de forma estratégica es clave para un presente y futuro de éxito tanto en la vida profesional como en la vida personal. ¿Estamos preparados para tomar decisiones asertivas?