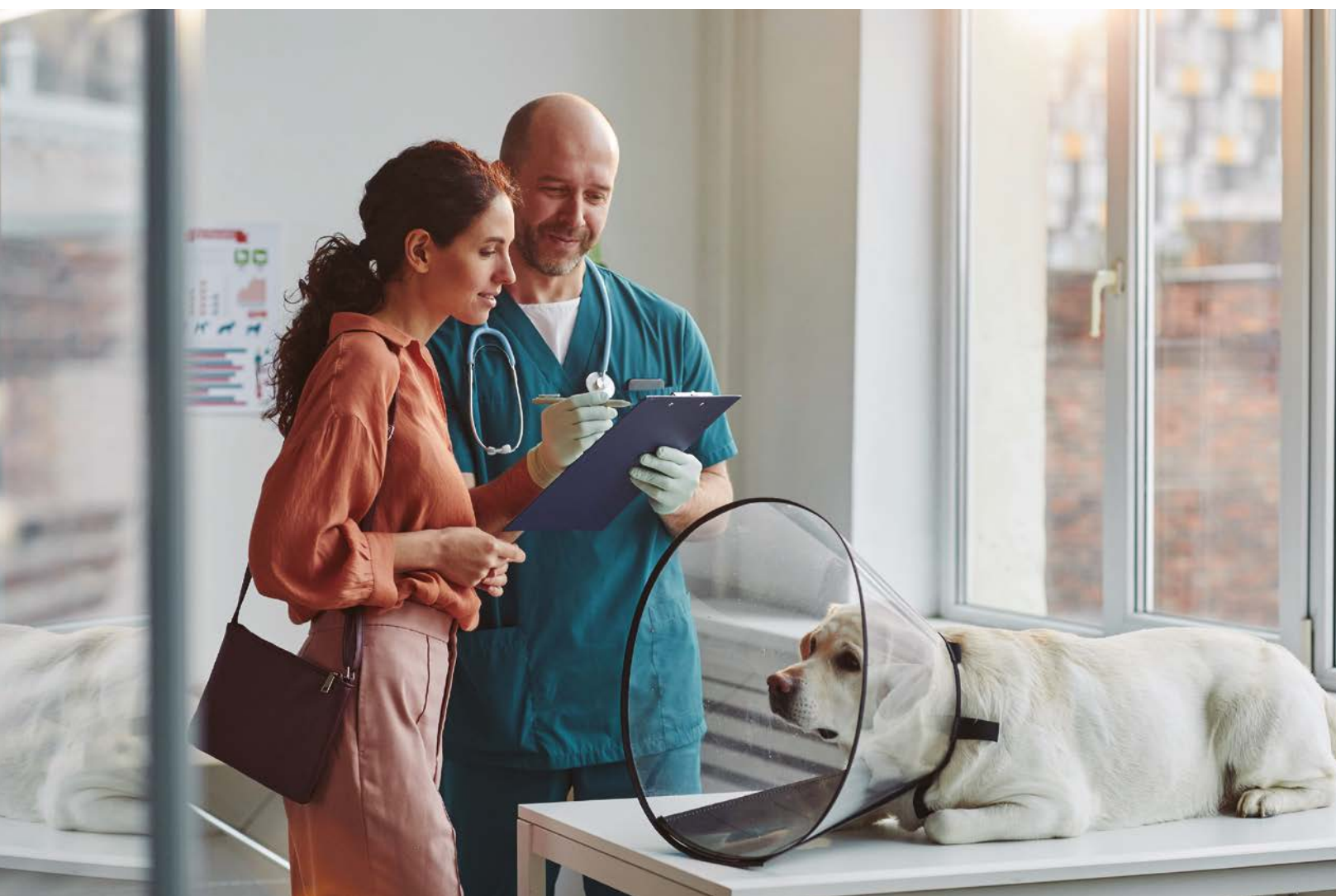


Cocreación con el tutor: integrar valores, emoción y realidad en la clínica veterinaria contemporánea

LA TRANSFORMACIÓN DE LA MEDICINA VETERINARIA EN LOS ÚLTIMOS AÑOS NO PUEDE ENTENDERSE ÚNICAMENTE DESDE LA EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA O CIENTÍFICA. EL VERDADERO CAMBIO HA LLEGADO DE LA MANO DE UNOS TUTORES CADA VEZ MÁS DIVERSOS Y EXIGENTES. APRENDER A COCREAR CON ELLOS SE HA CONVERTIDO EN UNA HERRAMIENTA ESENCIAL PARA GARANTIZAR LA ADHERENCIA, FORTALECER EL VÍNCULO Y MEJORAR LA PRÁCTICA CLÍNICA.

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



Aunque los avances diagnósticos y terapéuticos han sido significativos y muy relevantes para la profesión, hay un cambio más profundo que está redefiniendo el día a día de las clínicas: la manera en la que los tutores se relacionan con sus animales y, en consecuencia, con los profesionales que los atienden.

Hoy, la clínica veterinaria se ha convertido en un espacio donde no solo se abordan problemas de salud, sino donde confluyen expectativas, emociones, valores personales y formas muy distintas de entender el cuidado. En este contexto, la cocreación con el tutor deja de ser un concepto teórico para convertirse en una herramienta imprescindible. Ya no se trata únicamente de diagnosticar y prescribir, sino de construir conjuntamente un plan de trabajo que tenga sentido clínico, pero también vital.

Los *Barómetros de Petparents* de 2023, 2024 y 2025 aportan una base especialmente relevante para comprender este cambio. A través de estos estudios se observa cómo los tutores no solo han incrementado su implicación, sino que esta ha llevado a diversificar los perfiles, generando escenarios mucho más complejos en consulta. Entender estas diferencias no es un ejercicio académico, sino una condición necesaria para poder integrar de forma realista sus valores, su nivel emocional y sus expectativas en el plan clínico.

A partir de estos datos, se dibuja un mapa de perfiles que, lejos de ser categorías rígidas, funcionan como tendencias que ayudan a interpretar comportamientos. En la práctica, lo habitual es que un mismo tutor combine rasgos de varios perfiles, pero aun así, estas referencias permiten anticipar necesidades y ajustar la comunicación, eje indispensable a día de hoy en la clínica.

Diversos perfiles de tutores

Hay tutores cuya relación con el animal está profundamente atravesada por lo emocional. Para ellos, el animal no es solo un compañero, sino una extensión del núcleo familiar, y cualquier problema de salud se vive con una intensidad que, en ocasiones, desborda la lógica clínica. Este tipo de tutor no busca únicamente una solución veterinaria; necesita sentirse acompañado, comprendido y validado en su preocupación. Si la clínica no integra este plano emocional, el mensaje técnico pierde eficacia, no porque sea incorrecto, sino porque no conecta con la vivencia real del tutor. En estos casos, cocrear implica reconocer primero la emoción, sostenerla y, desde ahí, construir el discurso clínico. No se trata de que los veterinarios se conviertan en psicólogos, ni muchísimo menos; se trata como hemos comentado en otros artículos, de conectar con el cliente y construir un vínculo a largo plazo.

En el extremo aparentemente opuesto, aparecen tutores que se aproximan a la clínica desde una lógica más pragmática. Su prioridad es resolver el problema de forma eficaz, clara y proporcional. No necesariamente establecen un vínculo emocional intenso con el animal, pero sí tienen una expectativa muy concreta sobre el servicio: quieren entender qué ocurre, qué opciones existen y cuál es la mejor decisión en términos de resultado. Cuando este tipo de tutor percibe ambigüedad o falta de concreción, su confianza se resiente. Sin embargo, esto no significa que rechace el cuidado, sino que necesita que el plan clínico esté estructurado de forma comprensible y justificada. Integrar su forma de pensar no implica simplificar la medicina, sino hacer explícito el valor de cada paso.

Entre estos dos polos, emerge con fuerza el tutor informado, un perfil cada vez más habitual que accede a múltiples fuentes de información antes de acudir a consulta. Llega con preguntas, hipótesis e incluso con decisiones parcialmente construidas. Este fenómeno, que en otro momento podría haberse interpretado como una amenaza a la autoridad profesional, en realidad abre una oportunidad para redefinir el rol del veterinario. Ya no se trata de ser la única fuente de conocimiento, sino de convertirse en el filtro que ordena, contextualiza y valida

la información disponible. Cuando este proceso se gestiona desde la confrontación, la relación se tensa; cuando se aborda desde la colaboración, se fortalece y conecta.

También persiste un perfil de tutor que prefiere delegar. No busca profundizar en la información ni participar activamente en la toma de decisiones, sino confiar en el criterio del profesional. Aunque pueda parecer el escenario más sencillo, también plantea sus propios retos, ya que una delegación excesiva puede derivar en desconexión y, en consecuencia, en una menor adherencia al tratamiento. La clave, en estos casos, no está en forzar la participación, sino en asegurar un nivel mínimo de comprensión que permita sostener el proceso clínico y alcanzar los resultados deseados.

En los últimos años, además, se ha consolidado un perfil emergente especialmente interesante: el tutor que integra valores éticos, sostenibilidad y bienestar global en sus decisiones. Este tipo de tutor no solo se pregunta qué es lo mejor desde el punto de vista veterinario, sino también qué es lo más coherente con su forma de entender el mundo y, en definitiva, de vivir. La alimentación, el impacto ambiental o el tipo de tratamiento adquieren un significado que trasciende lo puramente clínico. Esto obliga a la clínica a ampliar el marco de conversación, incorporando dimensiones que tradicionalmente no formaban parte de la consulta pero que pueden aportar mucho valor y establecer un entendimiento y un vínculo.

Cocreación como herramienta clínica real

Comprender estos perfiles no tiene sentido si no se traduce en una práctica concreta. La cocreación se materializa cuando el plan clínico deja de ser una propuesta cerrada y se convierte en un proceso compartido. Esto no implica renunciar al criterio profesional, sino enriquecerlo incorporando variables que, aunque no sean estrictamente médicas, condicionan directamente el éxito del tratamiento.

En este sentido, integrar los valores del tutor en el plan de trabajo supone operar simultáneamente en varios niveles. El primero es el clínico, donde siguen existiendo diferentes caminos para abordar un mismo problema. La diferencia es que ya no se trata únicamente de elegir el más completo o el más avanzado, sino el más adecuado para ese binomio concreto formado por el animal y su tutor. A veces esto implicará optar por un abordaje intensivo, y otras veces por una estrategia más progresiva o adaptada a determinadas limitaciones. El segundo nivel es el emocional, que con frecuencia ha sido infravalorado en la práctica clínica. Sin

embargo, la experiencia demuestra que la forma en la que el tutor vive la situación influye directamente en su capacidad para sostener el tratamiento. Incorporar este plano no requiere grandes cambios estructurales, sino una actitud distinta en la conversación, donde preguntas aparentemente simples pueden transformar el enfoque de la consulta.

El tercer nivel es el práctico, probablemente el más determinante y, a la vez, el menos visible. Factores como el tiempo disponible, los recursos económicos o la organización familiar condicionan de forma decisiva la viabilidad del plan. Ignorarlos no los elimina, simplemente desplaza el problema hacia una falta de adherencia posterior. Por el contrario, cuando se integran desde el inicio, el plan gana en realismo, se sostiene y, por tanto, también gana en eficacia.

Para que este enfoque funcione de manera consistente, no puede depender únicamente de la sensibilidad individual del veterinario. Es necesario que la clínica en su conjunto funcione como un entorno coherente, donde la comunicación, los protocolos y la cultura interna estén alineados con esta forma de trabajar. Esto implica formar a los equipos en habilidades que tradicionalmente han quedado fuera del ámbito técnico, pero que hoy resultan imprescindibles.

La comunicación, en este contexto, deja de ser un complemento para convertirse en una herramienta central. No se trata solo de transmitir información, sino de construir un espacio donde el tutor pueda entender, participar y confiar. Esto requiere un equilibrio delicado entre claridad y profundidad, entre empatía y rigor, entre escucha y dirección.

Transformando el vínculo entre tutor y clínica veterinaria

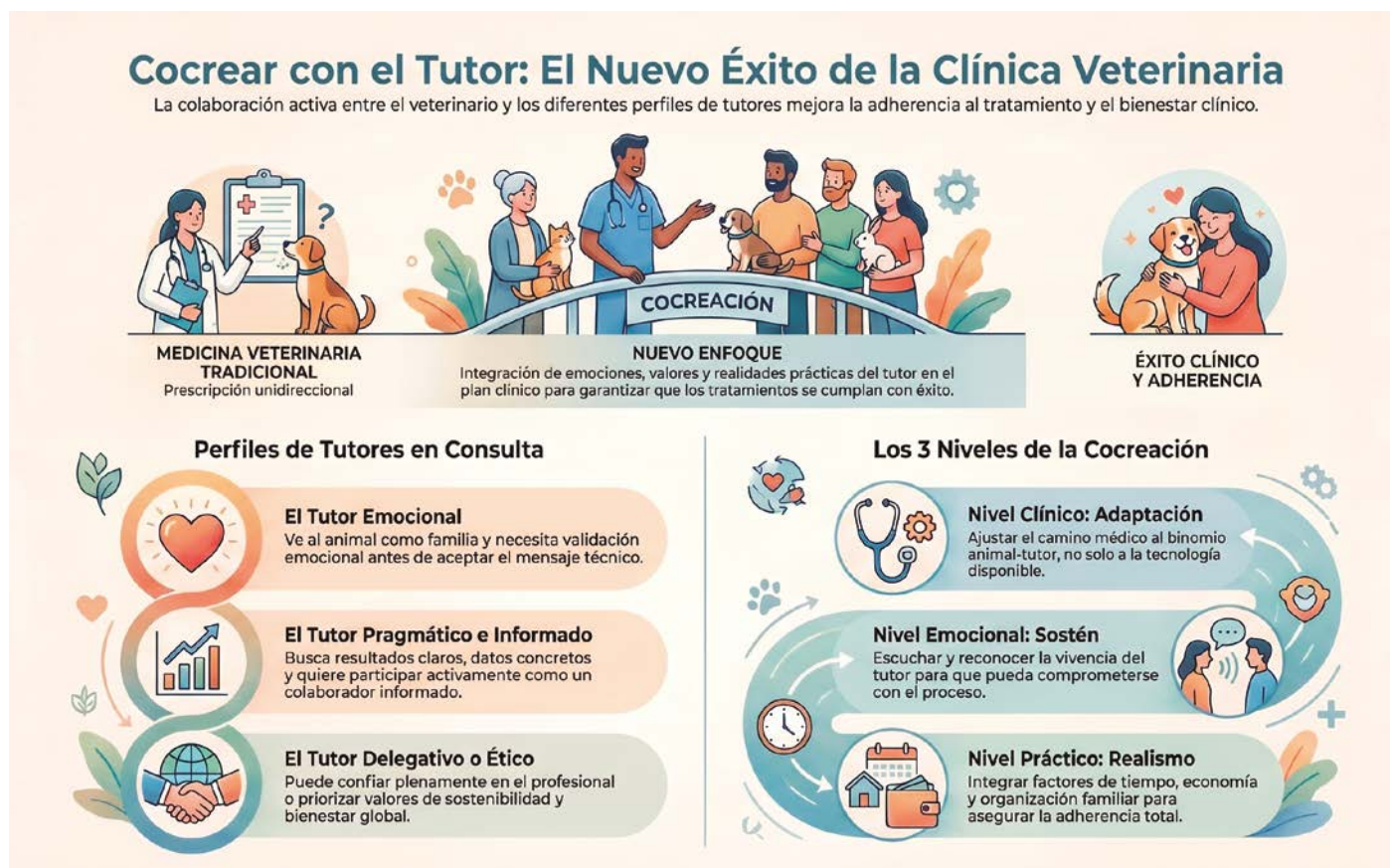
Los beneficios de este enfoque son evidentes cuando se analizan en conjunto. La adherencia al tratamiento mejora, la satisfacción del tutor aumenta y la

relación con la clínica se fortalece. Pero, además, hay un impacto menos visible y quizá mucho más relevante: el bienestar del propio equipo veterinario. Trabajar desde la cocreación reduce la fricción, minimiza los conflictos y permite desarrollar la práctica clínica desde un lugar más sostenible.

Aun así, no se puede obviar que existen dificultades reales. La falta de tiempo, la presión asistencial o la inercia de modelos tradicionales pueden dificultar la implementación de este enfoque. Sin embargo, los datos muestran que la dirección del cambio es clara. El tutor del presente –y, con mayor intensidad, el del futuro– no encaja en modelos pasivos ni homogéneos.

La clínica que quiera seguir siendo relevante tendrá que adaptarse a esta complejidad, no desde la improvisación, sino desde una estrategia consciente. Cocrear con el tutor no significa perder control sobre el proceso clínico, sino ampliarlo para que sea realmente efectivo e integral.

Porque, en última instancia, la calidad de la medicina veterinaria no se mide únicamente por la precisión del diagnóstico o la sofisticación del tratamiento, sino por la capacidad de que ese plan se lleve a cabo en la vida real. Y esa realidad, inevitablemente, incluye a quien convive cada día con el animal. ¿Estás preparado para implementar una estrategia de cocreación en tu clínica? 🐾



Elaboración: NotebookLM