

Guía moderna para Gestionar el estrés en los centros veterinarios

Cómo hacer frente a los factores estresantes del día a día, mantener el máximo rendimiento como profesional y preservar el bienestar del equipo veterinario.



**“Esto no es lo
que yo firmé”**

Esta es la realidad
silenciosa de muchos
profesionales del
sector veterinario

Y sin embargo, apareces tú. Constantemente.

Tu amor por los animales y tus ganas de cuidarlos es lo que te mantiene en el camino.

Cuando puedes aliviar el dolor y el sufrimiento de un paciente; cuando ves la alegría y el alivio de un cliente después de comunicarle un buen pronóstico; cuando el tutor del animal se convierte en una pieza fundamental para la mejoría de su mascota. Estos momentos son el recordatorio que necesitas para saber por qué haces lo que haces.

Pero, existe otra cara de la historia. Está también el conjunto de factores estresantes que hacen que este trabajo se sienta como un repetitivo círculo de fatiga y agotamiento sin final aparente. [El número de casos conocidos de estrés psicológico](#) en los centros veterinarios ha ido en aumento desde 2019, del 6,4% al 9,7%. Para el personal veterinario ese número es casi el doble, con un alarmante 18.1%.

A nivel de moral, [la veterinaria también ha recibido un gran golpe](#), con menos de un 50% de veterinarios clínicos recomendando la profesión y donde 1 de cada 5 se lamentan de

la decisión de haber elegido este trabajo. La tasa de rotación o cambio de lugar de trabajo en los veterinarios es dos veces más elevada (más del 50%) que en los médicos. Además, los técnicos veterinarios tienen una de las tasas de rotación más altas (25 %) de todas las profesiones sanitarias.

En el extremo más trágico de todos estos datos destacamos [la tasa de suicidio](#) en la profesión. Los veterinarios tienen 2,7 veces más probabilidades que el público en general de suicidarse, y uno de cada seis ha contemplado acabar con su vida.

Somos conscientes de que hay un problema.

Y sabemos que tiene que haber una manera de cambiar las cosas. ¿Qué se puede hacer para disminuir no solo los factores estresantes del día a día, sino también los asociados al panorama general de la medicina veterinaria?

Para responder a esta pregunta, primero debemos tener una comprensión clara de los factores que generan niveles tan intensos de estrés y fatiga en los centros veterinarios.

Tabla de contenidos

01

Las principales causas de estrés en la práctica veterinaria

| | |
|---|----|
| El 91 % de los veterinarios dijo que la falta de personal es la mayor preocupación..... | 06 |
| La intensidad del trabajo, los clientes desafiantes conducen a la fatiga por compasión..... | 07 |
| Estrés más allá del día a día: deuda estudiantil, salarios bajos y Covid..... | 08 |

02

8 estrategias para aliviar el estrés en la práctica veterinaria

| | |
|---|----|
| Monitorizar y gestionar la salud física y mental..... | 12 |
| Conectar con una comunidad con ideas afines..... | 16 |
| Fomentar el desarrollo personal y profesional..... | 18 |
| Apoyar una cultura positiva en el lugar de trabajo..... | 19 |

03

Cómo la tecnología puede ayudar a reducir el estrés y mejorar la atención

| | |
|--|----|
| Adoptar soluciones tecnológicas que mitiguen el estrés mediante la eficiencia..... | 24 |
| Facilitar el trabajo del veterinario permite una mejor atención del cliente..... | 26 |

04

¿Qué podemos hacer a partir de hoy?

| | |
|--|----|
| 5 puntos clave para poner en práctica hoy..... | 30 |
| Enlaces y recursos útiles..... | 31 |

Las Causas Principales De Estrés En Los Centros Veterinarios



Los factores estresantes del día a día

A menudo, el ritmo acelerado de trabajo empieza incluso antes de que comience la jornada de trabajo, con citas sin cita previa y urgencias que hay que atender antes de que hayan comenzado las citas programadas. Hay llamadas telefónicas que hacer, trabajo de oficina que gestionar, compañeros de trabajo que apoyar\...

La sensación de quedarse atrás constantemente se ve agravada por el hecho de que la mayoría de los centros veterinarios no tienen suficiente personal. Esto fue, de lejos, [la mayor preocupación](#) citada por el 91% de los veterinarios encuestados en 2021.

Junto al intenso ritmo de la jornada normal de trabajo está la carga mental elevada causada en gran medida por los pacientes enfermos,

heridos o moribundos que aumentan la preocupación de los profesionales todos los días. El agotamiento físico y emocional que viene con esto se conoce como fatiga por compasión. Pero, de hecho, la fatiga por compasión es incluso más profunda que el agotamiento: es un trauma.

Como si la compasión y el cuidado que brindan a sus pacientes no fueran suficientes, también entran dinámicas humanas en juego. Los clientes proyectan sus emociones en los profesionales mientras estos se esfuerzan por ofrecerles comodidad y abogar por lo que es mejor para su animal, incluso cuando no están de acuerdo. Y cuando las limitaciones financieras se hacen evidentes, se esfuerzan por brindar la mejor atención posible.

91%

de los veterinarios dicen que la falta de personal es su mayor preocupación

Fuente: [Merck Animal Health](#)



¿Qué es la fatiga por compasión?

La fatiga por compasión, también conocida como trauma vicario, es el agotamiento físico y mental, así como el impacto emocional que surge de la exposición prolongada al trauma y la enfermedad de los demás. La alta intensidad y el ritmo extenuante de su trabajo ponen a los profesionales veterinarios en especial riesgo.

Estos son algunos de los síntomas de la fatiga por compasión:

- **Pensamientos intrusivos, sueños y/o pesadillas**
- **Pesimismo, apatía y desapego**
- **Hipervigilancia y aumento de la sensibilidad a los factores estresantes**
- **Automedicación y conducta adictiva**
- **Retiro y aislamiento**
- **Mala calidad del sueño**
- **Dificultad para concentrarse**
- **Entumecimiento emocional**
- **Una pérdida de interés o sentido de eficacia en el trabajo.**
- **Anhedonia, es decir, una pérdida de motivación por en cosas que antes eran agradables**
- **Disminución del autocuidado, incluida la higiene.**
- **Pérdida de apetito, dolores de cabeza, mala digestión y agotamiento**
- **Ansiedad y/o depresión**

El primer paso, el más importante, para abordar la fatiga por compasión es identificarla. Según la gravedad de los síntomas y la rapidez con que se identifiquen, el tratamiento y la resolución pueden ir desde el empleo de prácticas de cuidado personal a un nivel más clínico de tratamiento. Esto puede incluir participar en psicoterapia y/o atención psiquiátrica para controlar los síntomas.

Más allá de los factores estresantes del día a día

Más allá de la intensidad del día a día, hay factores estresantes subyacentes, más profundos en el trabajo que hacen que esta carga se sienta mucho más pesada.

Después de muchos años de capacitación para convertirte en profesional veterinario, hay muchos más dedicados a afrontar la deuda estudiantil. Si bien la jornada laboral promedio es larga – más de 45-60+ horas por semana – gestionar esta deuda, a menudo requiere asumir otro trabajo para tener una segunda fuente de ingresos.

[El salario promedio](#) de un veterinario ronda los 23.846 €, que se desglosan en 11,92 €/hora. El salario medio para un auxiliar veterinario es de unos 18.950 €, que se desglosan en 9,48 €/hora, un pago medio equivalente a trabajos para los que no se necesita una experiencia

previa como en comercio minorista o alimentos, servicios que posiblemente sean menos extenuantes.

Y vino la pandemia. Es posible que los factores estresantes ya nombrados no sean nuevos para la práctica veterinaria, pero los efectos de Covid ciertamente los agravaron. Como resultado, muchos negocios se han quedado tambaleando. La falta de personal, una mayor probabilidad de exposición al virus e incluso días de trabajo más largos encabezaron la lista de factores estresantes para los veterinarios.

Aunque el mundo en general se ha recuperado con una nueva normalidad, es crucial analizar el estado de los centros veterinarios: los desafíos que la pandemia hizo crecer no eran nuevos, sino que solo hicieron más graves las dificultades que ya se estaban afrontando.

23%

de los veterinarios españoles sufre de síndrome burnout o de agotamiento

Fuente: [AVMA](#)

8 estrategias para aliviar el estrés en los centros veterinarios



Como veterinario, está en tu naturaleza curar, arreglar, resolver. Una respuesta natural en el día a día veterinario es preguntarse: “¿Cómo se puede abordar esto y quién lo abordará?”

“Somos criaturas de hábitos”, dice la terapeuta licenciada Nadine Diefenbacher, LMFT. “Cuanto más tiempo mantenemos hábitos negativos que resultan en estrés, el estrés se agrava y da como resultado un efecto acumulativo”.

Diefenbacher recomienda comenzar con cambios que sean “pequeños y factibles”, o incluso “aprovechar algo que ya está haciendo”. Un ejemplo de cómo introducir una breve meditación en tu día: “Si ya te levantas para hacer una taza de café todas las mañanas,

añade una meditación de cinco minutos sobre ese hábito existente”.

El cambio en la clínica exige los esfuerzos combinados de los profesionales y la organización con la que trabaja. Incluso la población a la que sirve puede desempeñar un papel simplemente informándose a través de la educación y la conciencia.

Cuando se trata del “cómo”, una serie de estrategias para aliviar el estrés pueden ser empleadas tanto en el individuo como a niveles organizativos. Crear conciencia es la primera y más fundamental de estas estrategias. Cuanto más “tengamos la conversación”, mejor equipados estaremos para brindar un descanso al trabajo del veterinario, cuya actividad es vital.



Estrategias individuales de manejo del estrés

Si bien las siguientes estrategias las diferenciamos como “individuales” y “organizacionales”, a menudo se superponen y se mezclan. Los equipos de gestión veterinaria pueden ser capacitados para identificar los síntomas de fatiga y angustia por compasión en sus colegas y fomentar estas estrategias a nivel individual.

01. Supervisar y gestionar la salud física

El manejo del estrés puede presentarse de muchas formas, tanto en el ámbito de la salud física como mental. Debido a la naturaleza intensa del día a día como veterinario, es probable que su sistema nervioso autónomo tenga una sobrecarga constante y sus glándulas suprarrenales trabajen horas extras.

Por esta razón, atender primero su salud física, para calmar estos sistemas, ayudará a crear un camino para abordar el estrés en el ámbito emocional. En pocas palabras, cuando estás fisiológicamente en constante

modo de lucha o huida, tu mente simplemente no está predispuesta a sanar.

“Mantén tu cuerpo en movimiento”, dice Diefenbacher. “No siempre tiene que ser en forma de ejercicio... Si te gusta la música, enciende la radio y baila durante unos minutos. El movimiento físico de tu cuerpo disminuye la respuesta al estrés del sistema nervioso autónomo y esas reacciones de estrés sobreestimuladas”. Algunas formas simples pero efectivas de controlar la salud física incluyen:

Dormir lo suficiente

La falta de un descanso adecuado sienta las bases para una infinidad de problemas, tanto físicos como mentales.

Una dieta saludable

El simple cambio de empezar a consumir más alimentos saludables, en lugar de alimentos ultraprocesados y refinados, puede tener un impacto significativo en la salud física. Un buen hábito sería preparar los alimentos con anticipación, en lugar de comprar alimentos preparados que resultan cómodos para un día de trabajo ajetreado. Invertir este tiempo y esfuerzo vale la pena.

Una dieta saludable también incluye una hidratación adecuada. Esta puede estar influenciada por los altos niveles de cafeína que puede llegar a tomar un veterinario para pasar un día largo y estresante. Un cuerpo deshidratado es un cuerpo estresado y fatigado. Mantener una botella de agua reutilizable en el escritorio servirá como un recordatorio para beber y reponer regularmente. Agregue rodajas de pepino o fruta a la botella para darle sabor y fomentar que la hidratación sea aún mayor.

Incorporar ejercicio/movimiento

Estás de pie y en movimiento la mayor parte del día. Pero hay una gran diferencia entre estar en constante movimiento, posiblemente estresado, y fomentar un movimiento consciente e intencional de tu cuerpo. Si es posible, aprovecha los descansos durante el día para dar un paseo o hacer algún estiramiento sencillo. O incorpora actividades para aliviar el estrés en otros momentos de tu día, por ejemplo despertarte unos minutos más temprano en la mañana o invertir un tiempo en moverte en vez de tumbarte en el sofá al llegar a casa.. Cualquier forma de ejercicio ligero puede ayudar a compensar los efectos de la fatiga y el trauma.

Control del consumo de alcohol

Cualquier ambiente de trabajo altamente estresante trae consigo una mayor vulnerabilidad a la adicción. Ser consciente del consumo excesivo de alcohol es crucial en el manejo efectivo del estrés. Más allá de reconocerlo, buscar ayuda para los comportamientos adictivos y poco saludables es la otra pieza vital de este rompecabezas, a menudo complejo pero solucionable. Una organización como SMART Recovery ofrece tratamientos autogestionados y planes de recuperación para cualquier persona que lucha contra la adicción.

02. Cuida tu salud mental

En el contexto de la salud mental y emocional, existen muchas prácticas de manejo del estrés que se pueden usar tanto “dentro” como fuera del lugar de trabajo.

Respiración

Si bien puede parecer demasiado simple, esa es una de las partes más buenas del trabajo de respiración: es simple y se puede hacer en cualquier lugar y en cualquier momento. El trabajo de respiración tiene muchos efectos positivos, incluido actuar como un calmante del sistema nervioso simpático y permitirte gestionar el momento de estrés. Esta práctica puede ser tan sencilla como tomar conciencia de la respiración y respirar profundamente a nivel del diafragma o contar lentamente mientras inhalas y exhalas.

También se pueden aprender con anticipación una serie de [prácticas de respiración](#) que se pueden integrar fácilmente para ponerlas en práctica cuando sea necesario.

Prácticas de mindfulness y meditación

Estas son estrategias que se pueden usar en el momento o fuera del lugar de trabajo. [Las prácticas de atención plena](#) pueden ser tan simples como conectarse a la tierra con sus sentidos en el momento presente, o pueden incluir ejercicios un poco más complicados, como la meditación de exploración corporal, que brinda una conciencia intensa a diferentes partes del cuerpo, o escuchar relajación guiada

Diario y trabajo de pensamiento

Nuestros pensamientos dictan cómo nos sentimos acerca de los eventos en nuestras vidas. Y aunque a menudo no podemos controlar lo que surge en el día a día, podemos controlar lo que pensamos al respecto. A veces, es más fácil decirlo que hacerlo durante el trabajo, por eso documentar los pensamientos que hacen que nuestras emociones y reacciones se tambaleen puede causar un gran efecto en los niveles de estrés.

La simple práctica de escribir un diario, incluso de 10 a 15 minutos por día, puede ayudar a desacelerar y examinar los pensamientos que pueden no estar sirviendo en el contexto en el que te encuentras.

Terapia individual y de grupo

Por último, en el contexto de cuidar la salud mental para controlar el estrés, trabajar con un terapeuta o asesorarte con un profesional puede ser increíblemente útil. La terapia efectiva crea un espacio seguro para procesar y resolver problemas que pueden estar afectando la capacidad para manejar el estrés y funcionar a un nivel saludable.



03. Conectar con una comunidad

Incluso si trabajas con un equipo de profesionales veterinarios, manejar el estrés del trabajo puede parecer una tarea solitaria. Dependiendo del tipo de personalidad, puede resultar difícil participar en una comunidad. Sin embargo, puede valer la pena salir de la zona de confort por sentir que no estás solo y que te ayude a gestionar el estrés.

Diefenbacher recomienda encontrar compañeros profesionales veterinarios que “entiendan” y a quienes “no tenga que calificar ni explicar”. Incluso sin la necesidad de compartir mucho, “el simple hecho de estar con alguien que sabe cuáles son sus luchas y desafíos cotidianos puede ser extremadamente útil”.

Cuando se trata de encontrar una comunidad con la que interactuar, hay una variedad de lugares para buscar y formas de participar:

Tus compañeros de trabajo

Lo ideal es que exista compañerismo entre el equipo veterinario. Fomentar las relaciones con personas que pueden entender exactamente lo que estás experimentando puede ser una estrategia poderosa para el manejo del estrés.

Esto podría fomentarse organizando y participando en actividades juntos fuera del entorno laboral, encontrar un compañero de trabajo con quien dar un paseo durante un descanso o incluso tener conversaciones donde abrirse y comentar después de situaciones particularmente estresantes.

Tus intereses personales

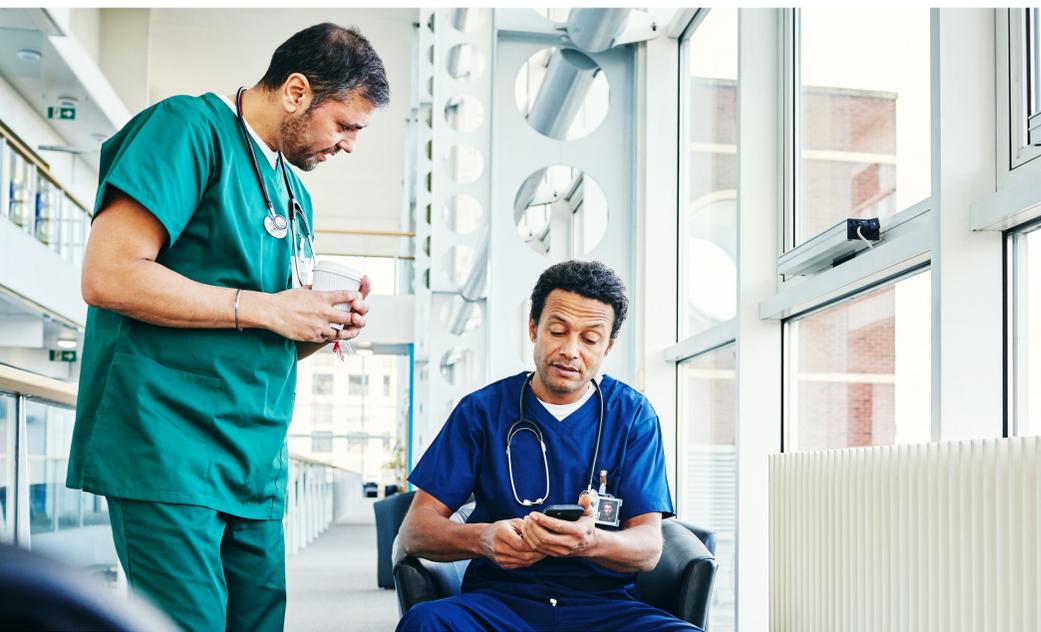
Las actividades que disfrutas fuera del lugar de trabajo son una excelente fuente de control del estrés en sí mismas. Y también te permiten conectar con comunidades de las que puedes formar parte y las cuales no tienen nada que ver con tu trabajo.

Algunos ejemplos de comunidades basadas en intereses comunes son grupos de asociaciones, equipos deportivos y grupos relacionados con pasatiempos, como clubes de senderismo o círculos de artesanía. En estas actividades, el beneficio es doble: estás reservando tiempo para tu salud, con una actividad no relacionada con el trabajo y rodeándote de una comunidad con ideas afines.

Comunidades de apoyo específicas para veterinaria

Hay comunidades y organizaciones exclusivamente dedicadas a la causa de apoyar a los veterinarios, incluidos aquellos que están pasando por una crisis. Aunque la interacción con estos grupos suele ser a nivel virtual, esto significa que estas comunidades son generalmente más accesibles.

Organizaciones como [Not One More Vet](#), [The Veterinary Confessionals Project](#) y [Thrive](#) (de VetX International) brindan oportunidades para interactuar con la comunidad y también ofrecen formas de establecer conexiones más locales con eventos y grupos.



Encuentra una comunidad. Encuentra tu camino

Thrive, un programa de VetX International, ofrece apoyo y acompañamiento a través de una serie de módulos de capacitación no clínica.

Únete a Thrive

“Dice el viejo refrán: un problema compartido es un problema reducido a la mitad. Y no hay nada que enfrente un veterinario que no haya sido enfrentado y superado antes. Formar parte de una comunidad te da acceso a una enorme riqueza de experiencias compartidas que pueden venir en forma de un compañero que te escuche o un consejo específico.”

En VetX, integramos la comunidad en nuestro programa de capacitación en forma de tutoría grupal en vivo, foros en línea y grupos de redes sociales, cada uno de los cuales ha sido muy útil para permitir que los veterinarios se conecten, accedan a mentores y oportunidades. Las sesiones de coaching en grupos pequeños, en particular, han tenido un impacto increíble. A través de estas sesiones, con algunos consejos relativamente simples, hemos ayudado a cientos de profesionales veterinarios a participar y disfrutar de su trabajo. Literalmente salvando carreras y haciendo que las cosas vuelvan a estar bien”.

Dave Nicol, propietario de la práctica y director internacional de VetX

Estrategias de Manejo del Estrés Organizacional

Ahora que hemos analizado algunas formas en que los veterinarios de manera individual pueden implementar estrategias de manejo del estrés, demos un paso atrás y veamos las estrategias que pueden implementar las organizaciones veterinarias.

Como se mencionó anteriormente, quizás la estrategia más importante en la que pueden participar las prácticas veterinarias es la concienciación. Aprender a reconocer los primeros signos y síntomas de la fatiga por compasión puede traducirse en un enfoque proactivo (en lugar de reactivo) para la angustia, el agotamiento y, en última instancia, la resignación, o algo peor.

Además de reconocer los signos de angustia, los equipos de gestión veterinaria pueden adoptar un enfoque más proactivo, fomentando herramientas de autoevaluación de manera temprana y regular en los ciclos de trabajo de los profesionales. [La evaluación de la Calidad de Vida Profesional \(ProQOL\)](#) y [La Encuesta de Bienestar Personal del HeartMath Institute](#) son ejemplos de este tipo de recursos. Además de la concienciación, el monitoreo y la evaluación, se pueden implementar otras herramientas sistémicas para apoyar al personal veterinario y ayudar en el manejo del estrés.

04. Fomentar el Desarrollo Personal y Profesional

Una forma eficaz de aliviar estrés en el lugar de trabajo veterinario es ayudar a los veterinarios a liberarse de la intensidad del día a día. Fomentar la participación en actividades de enriquecimiento tanto profesional como personal permite al profesional sentir que se trata de una persona importante y valiosa que está allí para hacer algo más que simplemente dedicarse a atender el flujo constante de tareas diarias.

Esto podría implicar prácticas de tutoría y supervisión, así como la financiación y/o la concesión de licencias para actividades de desarrollo profesional. El sitio web de AVMA, por ejemplo, es una excelente fuente de cursos de bienestar, conferencias veterinarias y programas de certificación en los que se puede fomentar a que participe el personal.

05. Promover métodos de trabajo positivos

Hay una variedad de estrategias de manejo que los centros veterinarios pueden emplear para facilitar niveles más bajos de fatiga y estrés en los miembros del personal. Algunos de estos incluyen:

- Asegurar suficiente tiempo de descanso entre turnos
- Ser conscientes y cuidar la duración de los turnos
- Hacer cumplir los descansos
- Atención a la cantidad de personal que trabaja en un momento dado
- Supervisar los tipos de tareas que se le pide realizar al personal y combinar actividades de menor estrés con períodos de actividades de mayor intensidad
- Facilitar las solicitudes de tiempo libre siempre que sea posible

06. Fomentar una cultura de apoyo en el lugar de trabajo

Un centro veterinario puede fomentar de manera proactiva un ambiente positivo en el lugar de trabajo para facilitar un entorno de menor estrés.

Por ejemplo, los programas de asistencia al empleado se pueden utilizar para brindar servicios de apoyo, incluido el asesoramiento, para los miembros del personal.

Además de expresar preocupación y consideración por el bienestar del personal a través de programas como este, los centros también pueden fomentar de manera creativa una cultura de seguridad y cuidado. Esto podría incluir cosas como garantizar

un espacio tranquilo para que el personal se tome un descanso alejado del estrés del lugar de trabajo.

La planificación de eventos simples pero significativos para los miembros del personal, como refrigerios en la sala de descanso, también puede ayudar a crear una cultura de compañerismo y apoyo. Por último, la atención a las medidas de seguridad es una forma significativa en la que los centros veterinarios pueden comunicar el cuidado y la preocupación por el bienestar de los miembros del personal y ayudar a disminuir el estrés general.

“Llevar a cabo estas prácticas es una responsabilidad de todo el equipo”, dice Dave Nicol, director de VetX Internacional.

“Los líderes de una clínica deben establecer este ambiente y concienciar a través de palabras y

hechos, y responsabilizar a los demás para que actúen de una manera que fortalezca esta nueva cultura positiva. Los centros que han entendido y se han comprometido a hacer crecer y trabajar este ambiente de trabajo todos los días, son las que se oponen a la tendencia de alta rotación de personal. Además, no tienen problemas para contratar personal”.



Sé el líder que tu equipo se merece

Únase a los líderes de VetX International, capacitación en gestión perspicaz e inclusiva para veterinarios y gerentes de práctica que buscan construir una cultura de trabajo positiva.

Ahorra un 10 % en líderes: en el enlace, haga clic en “Solicitar ahora”. En “¿Cómo se enteró de Leaders?” En el formulario de solicitud, escribe “Provet Cloud” para recibir un 10 % de descuento.

Únete hoy

07. Construir relaciones

La relación entre los tutores de animales y los miembros del personal veterinario a menudo juega un papel importante en la dinámica del estrés en el lugar de trabajo. Los centros veterinarios pueden apoyar a su personal y mejorar esta dinámica al ayudar a los tutores de animales a comprender la experiencia y el papel de los miembros del personal.

Si bien esto puede ser “pensar

fuera de la caja” cuando se trata de estrategias de manejo del estrés, puede ser algo tan simple como incorporar intencionalmente la educación en las conversaciones con los tutores de los animales. No solo se sentirán informados y empoderados, sino que un cambio en la comprensión podría mejorar significativamente la naturaleza de sus interacciones con el personal veterinario.

08. Asegurar la eficiencia en los centros veterinarios

Una manera poderosa en la que los centros veterinarios pueden ayudar a controlar el estrés es atender la infraestructura de las prácticas cotidianas. Esto significa garantizar que el personal tenga las herramientas y los recursos adecuados, incluidas las automatizaciones clave a través de su software de gestión de consultas, para poder trabajar de la manera más eficiente posible.

Es importante considerar que la tecnología obsoleta o inadecuada en su centro puede estar haciendo las cosas más difíciles. Simplificar los procesos y abordar los matices técnicos de brindar atención de calidad puede tener un impacto profundo y duradero en las prácticas cotidianas.

Si bien el Covid trajo desafíos para

muchos centros, la pandemia también aceleró adaptación de la tecnología en las clínicas veterinarias. Esto ha traído cosas como la incorporación de más herramientas digitales para ayudar a ahorrar tiempo y concentrarse en lo que más importa: cuidar a los pacientes y facilitar el crecimiento de su centro.

Cambiar hábitos, ya sean individuales u organizacionales, para reducir el estrés y mejorar el bienestar puede ser difícil. Diefenbacher advierte que no se debe intentar cambiar todo de golpe. “Empieza con un área de cambio”, dice ella, “porque no quieres que el nuevo hábito que estás tratando de crear aumente tu estrés. Trabaja en un área, hazla factible y, si puedes combínala con otra cosa que estés haciendo con regularidad, te resultará más fácil realizar ese cambio”.



Cómo la tecnología puede ayudar a reducir el estrés y mejorar la atención



Como empresa de software, creemos que la tecnología puede desempeñar un papel importante en la reducción de los factores estresantes que los centros veterinarios experimentan todos los días. Y en nuestra experiencia trabajando con veterinarios y sus equipos, hemos descubierto que la implementación de las siguientes soluciones puede ayudar a que los centros funcionen sin problemas y mejoren el nivel de atención que brindan.

Mejor comunicación con el cliente

Una de las claves para agilizar los flujos del trabajo veterinario es mejorar la comunicación con el cliente. Aquí hay tres formas en que la tecnología puede ayudar a comunicar de manera más efectiva con los clientes:

- El software de administración de relaciones con los clientes (CRM) puede ayudar a gestionar las comunicaciones con los clientes y realizar un seguimiento de las interacciones.
- [Los recordatorios automáticos de texto y correo electrónico](#) le permiten mantenerse en contacto con los clientes y asegurarse de que no se pierdan citas u otras fechas importantes
- Los formularios en línea pueden ayudar a recopilar comentarios valiosos de los clientes e identificar áreas en las que su clínica necesita realizar mejoras

Mantenimiento de registros digitales

Otra forma de aumentar la eficiencia es [digitalizando el mantenimiento de registros](#). Esto es especialmente importante dado el mayor enfoque en datos y análisis en el campo veterinario. Los registros en línea pueden ayudar a:

- Rastrear información clave y dar sentido a conjuntos de datos complejos
- Acceda a los registros de los pacientes desde cualquier lugar y en cualquier momento
- Comparta información rápida y fácilmente con otros miembros del equipo veterinario

- Mantenga sus datos seguros, incluso en caso de desastre.
- Prepare su centro para el futuro eliminando la necesidad de registros en papel
-

Programación fluida

La tecnología puede mejorar los flujos de trabajo veterinario al hacer que la programación sea más eficiente. Las siguientes soluciones pueden ayudar a simplificar el proceso de programación:

- **El software de configuración** de citas en línea permite a los clientes reservar citas directamente, reduciendo el tiempo invertido en agendar citas
- **Un calendario de citas** integrado puede ayudar a realizar un seguimiento de las próximas citas y encontrar rápidamente espacios abiertos en la agenda
- **Los formularios de prerregistro recopilan información** importante por adelantado, lo que reduce el papeleo y hace que el proceso de registro sea más simple y eficiente

Mejor facturación y procesamiento de pagos

El proceso de facturación y pagos es una parte crucial de la ejecución de cualquier centro, pero a menudo puede llevar mucho tiempo y ser propenso a errores. Así es como la tecnología puede ayudar:

- [El software de gestión del centro](#) puede automatizar muchas de las tareas asociadas con la facturación y los pagos, ahorrando tiempo y reduciendo el riesgo de error humano.
- Los portales de pago en línea facilitan a los clientes el pago de facturas y pueden ayudar a recibir pagos más rápido



Comentarios del cliente y el secreto a un equipo más feliz

La mayoría de las quejas de los clientes provienen de fallos en la comunicación”, dice la Dra. Jenny Reason del Centro Veterinario Bury St. Edmunds. La solución de su centro ha sido aprovechar su software de gestión para incluir automáticamente una invitación para recibir comentarios de los clientes en cada correo electrónico posterior a la consulta.

A pesar del temor de los centros a recibir comentarios negativos, la Dra. Reason dice “hemos descubierto que la mayoría de las personas están muy contentas gracias a las valoraciones”, dice el Dr. Reason.

Y ha visto el impacto que ha tenido la retroalimentación positiva en su equipo: “un recordatorio constante de que la gente respeta y disfruta de lo que hacemos”.

La Dra. Reason puede establecer una conexión directa entre el diálogo con el cliente y la retención del personal: “No hemos perdido a un solo miembro del equipo clínico en los tres años desde que abrimos”.

[**LEE LA HISTORIA COMPLETA**](#)

**Lee la historia
completa**



Qué podemos hacer desde hoy mismo

Está claro que los niveles de estrés en nuestros centros veterinarios están erosionando lentamente a esta comunidad de clínicos, incluido su amor por la profesión. No tiene sentido culpar al pasado.

El valor de “mirar hacia atrás” es comprender la naturaleza del problema y traer la consciencia a la superficie. El trabajo actual es avanzar y tomar medidas diligentes y consistentes para abordar el estrés en el entorno veterinario, en todos los niveles posibles. Como se ha señalado aquí, esto incluye tanto la gestión individual como la sistémica.

Los profesionales pueden y deben ser participantes activos en la preservación de su amor y compromiso

con esta profesión. Esto requiere consciencia y apropiación del problema tanto por parte del individuo como del centro que lo apoya.

Los centros veterinarios pueden asumir el papel tanto de liderazgo como de servicio para los miembros de su equipo. Esto implica abordar proactivamente el tema del estrés en el lugar de trabajo con las estrategias descritas aquí, así como tomar una postura de defensa para el personal veterinario. La atención a las estrategias de gestión, fomentar una cultura positiva en el lugar de trabajo y la eficiencia de los centros son los puntos más significativos y efectivos para tomar una posición contra la naturaleza destructiva del estrés en la profesión veterinaria.



5 conclusiones para poner en práctica hoy



Fomentar una cultura de equipo más abierta y comunicativa.

Ya sea líder en la clínica o un miembro del personal, ayuda a dar el ejemplo hablando honestamente no solo sobre los desafíos sino también sobre los aspectos positivos del trabajo. Considera dedicar una parte de las reuniones del personal para compartir los altibajos diarios o semanales, una oportunidad para ofrecer apoyo colectivo, aliento y motivación.



Evaluar y aclarar los roles de los miembros del equipo en la práctica.

Si algún miembro del personal se encuentra en un momento donde no se siente realizado en su puesto de trabajo, puede ser el momento de investigar qué está pasando y si hay alguna manera de fomentar sus habilidades y su formación. ¿Existen responsabilidades que se puedan delegar mejor y que les ayuden a sentirse más involucrados en su función?



Valorar activamente el bienestar individual.

Fomentar muchas de las técnicas de autocuidado descritas anteriormente puede ser importante para que los miembros del equipo sientan que tienen permiso para programar descansos cuando sea necesario. Considere colocar letreros en la sala de descanso, por ejemplo, recordando al personal “Respirar”, “Mantenerse hidratado” o “Tomar un descanso para caminar”.



Revisar los procesos y sistemas en el centro veterinario

Consulta con su personal para identificar dónde las ineficiencias están causando tensión o prolongan las tareas rutinarias. Luego es necesario evaluar si las herramientas y las soluciones que se están brindando realmente están ayudando o creando más complicaciones.



No luches por la perfección

Entiende que el trabajo veterinario es desafiante y, en muchos niveles, impredecible. En cambio, es importante estar atento al estrés elevado en el centro y no aceptarlo simplemente como la norma. Cualquier esfuerzo por reconocer y reducir el estrés y el agotamiento mostrará al equipo que este lugar de trabajo valora su bienestar y el importante trabajo que realizan.

Enlaces y recursos útiles

[**Not One More Vet**](#) brinda apoyo a todos los miembros de equipos veterinarios y estudiantes que luchan contra la inseguridad o la depresión o que están considerando el suicidio.

[**El Proyecto Veterinary Confessionals**](#) tiene como objetivo proporcionar una “salida segura y anónima para la emoción y la creatividad” a cualquier persona en la profesión veterinaria que pueda estar lidiando con agotamiento, pensamientos suicidas o sentimientos de aislamiento.

[**VetX International**](#) Una comunidad para todos los veterinarios que presenta una gran cantidad de contenido, a través de cursos, artículos, boletines, podcasts y más, para ayudar a los profesionales veterinarios a desarrollar sus habilidades y fomentar culturas de equipo saludables.

[**SMART Recovery**](#) ofrece planes de tratamiento autogestionados y apoyo comunitario para cualquier persona que lucha contra la adicción.

[**Los cursos de bienestar de AVMA**](#) cubren temas que incluyen el manejo del estrés, la cultura positiva del lugar de trabajo, el apoyo comunitario, la formación de equipos, la resiliencia, la prevención del suicidio y más.

[**La evaluación de la calidad de vida profesional \(ProQOL\) \(de AVMA\)**](#) es una herramienta autoadministrada para medir los efectos negativos y positivos de ayudar a otros que están experimentando un trauma.

[**La Encuesta de Bienestar Personal del HeartMath Institute**](#) es una medida científicamente validada de cuatro dimensiones del bienestar, que incluyen el manejo del estrés, la adaptabilidad, la resiliencia y la vitalidad emocional.

[**Headspace**](#) es una plataforma basada en suscripción que ofrece herramientas de meditación y atención plena respaldadas por la ciencia para nutrir y apoyar hábitos positivos de salud mental.



Provet Cloud produjo este libro electrónico.
Visite provet.cloud/es para obtener más información.