



10 razones para apostar por la Norma de Calidad del COVM.

Actualmente, existen más de 70 centros certificados o en vías de certificación de acuerdo a la Norma de Gestión de Calidad para Centro de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía del Colegio de Veterinarios de Madrid.

Se han realizado una serie de encuentros en la sede del COVM con los titulares de dichos centros que han valorado muy positivamente la implantación de la Norma, de la que destacan una serie de argumentos y ventajas:

1. REFUERZA LA ACTIVIDAD CLÍNICA

La Norma mejora la gestión de la clínica en todos los sentidos y supo-

ne un reconocimiento a su buen hacer. Ayuda a organizar de forma más eficiente el trabajo y protocolizar las tareas. Fija las funciones que corresponden a cada trabajador y así hay responsables directos de cada cometido. Aumenta nuestra competencia técnica y científica. La aplicación de la Norma, en definitiva, refuerza la actividad clínica y mejora la competitividad a través de la excelencia en los servicios.

2. MAYOR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Los clientes valoran o aprecian más el trabajo del veterinario. Se fomenta una relación más cercana y personalizada. Desde el momento en que entran en el centro, el perso-

nal, las instalaciones y los servicios están preparados para que encuentren en ellos su máxima satisfacción. Al estar trabajando todo el personal de forma coordinada, se ofrece una imagen de equipo perfectamente organizado.

3. MAYOR IMPLICACIÓN DEL PERSONAL

Facilita su trabajo y aumenta su participación y motivación. Les estimula a entrar en un proceso de mejora continua. Es fundamental su implicación ya que es necesaria la colaboración de todo el personal de la clínica para llevar a la práctica todos los protocolos de trabajo de forma armónica y eficaz.

4. MAYOR RENTABILIDAD

Una mayor organización ayuda a una mejor rentabilización de los recursos tanto materiales, como humanos, como pueden ser la gestión de stock y de cobros, la reducción de impagados o la más fácil incorporación a la rutina laboral de nuevos trabajadores al estar todas las tareas perfectamente protocolizadas.

5. ACCESIBLE PARA CUALQUIER CENTRO

La Certificación es accesible para cualquier tipo de centro independientemente de su tamaño o estructura. Un centro que disponga de un veterinario y al menos un auxiliar puede optar a la certificación en uno o varios servicios: consulta, cirugía, hospitalización y urgencias.

6. ELEMENTO DIFERENCIADOR

Un centro certificado es una garantía de calidad de servicios al cliente y es un elemento diferenciador. Envía un mensaje claro que es un centro comprometido con el cumplimiento de una serie de normas para mejorar la atención y los servicios que ofrece a sus pacientes y clientes. Mejora su imagen y afianza su posición.

7. EL PROCESO DE CERTIFICACION SE ADAPTA A CADA CLÍNICA

El proceso de certificación es menos complejo de lo que parece en un primer momento. La auditoría es un proceso flexible con apoyo y colaboración por parte del auditor. No se trata de una inspección. El auditor está para ayudar y no para juzgar. Vale la pena el esfuerzo inicial que supone la implantación pues con el tiempo se interiorizan las pautas de trabajo y ya sale como "algo natural", lo que hace la actividad más fluida y eficiente.

8. COSTE ECONÓMICO ASUMIBLE

El coste económico de la implantación de la Norma es muy asumible, ya que los colegiados disponen de subvenciones por parte del Colegio y de AMVAC y posibilidad de financiación por parte de la empresa gestora.

9. PROTOCOLOS ADAPTABLES

La Norma proporciona 22 protocolos muy útiles para la actividad clínica diaria y que son flexibles y se pueden adaptar a la metodología de trabajo de cada centro. Establecen



una sistemática de trabajo, garantiza la uniformidad de criterios y su aplicación disminuye el nivel de error y aumenta de manera indiscutible la calidad de los servicios y la atención al cliente.

10. CAMPAÑA DE PROMOCIÓN

El Colegio de Veterinarios de Madrid promueve la calidad en los servicios en los centros de medicina veterinaria y quiere transmitir a los ciudadanos la idea de que somos un colectivo dinámico, que avanza y se preocupa por mejorar día a día. Está previsto realizar acciones de comunicación dirigidas a la promoción de la Norma entre los propietarios de animales para general aprecio social por ella y conseguir que sea la sociedad la que demande servicios que le proporcionen una garantía de calidad.

Toda la información relativa a la Norma se encuentra en la web www.calidadveterinaria.com y en ella está disponible el formulario de solicitud de información y/o certificación. Cualquier duda o consulta se puede dirigir a calidadcertificada@colvema.org.

