



LA ATENCIÓN AL CLIENTE COMO REFERENTE DE CALIDAD

Uno de los aspectos en que también se ha destacado la importancia de la Norma es en la atención al cliente. El hecho de que cuente con un protocolo específico hace que el cliente perciba que se le ofrecen unos servicios de alto nivel y aprecien que el centro al que acude con su mascota siga unos estándares de calidad y, en algunos casos, como indica **Octavio Alcón**, del **Centro Veterinario Europa**, asocian la

Norma de Calidad con otras normas ISO que conocen y valoran favorablemente que su clínica se encuentre certificada. **“Los clientes creo que se han visto**

“Todos los centros certificados aseguran haber mejorado su gestión, conseguido un refuerzo de su actuación clínica y mejorado la percepción de sus clientes de los servicios ofrecidos”



La vicepresidenta Ana Pérez y el presidente Felipe Vilas junto a la veterinaria María Benítez del Centro Noroeste Veterinaria.

beneficiados porque ahora disponen de más información en tanto en cuanto que se les facilita por escrito presupuestos, información pre y post operatoria, autorizaciones de anestesia que incluyen riesgos, efectos secundarios...” dice **Margarita Carrión** de **Laclinicaveterinaria**.

Para **José Luis Blázquez**, de **Openvet**: **“Llega un punto en que los propietarios de mascotas no tienen suficientes conocimientos para valorar si la atención veterinaria realizada es correcta o no, y nos**

evalúan por la calidad de la atención recibida desde el punto de vista organizativo y humano”.

En definitiva, todos los centros certificados aseguran haber mejorado su gestión, conseguido un refuerzo de su actuación clínica y mejorado la percepción de sus clientes de los servicios ofrecidos, por lo que el Colegio de Veterinarios de Madrid seguirá esforzándose para promover la implantación de la Norma ya no sólo en Madrid sino a nivel nacional por medio de convenios con otros Colegios como ya ha ocurrido con Toledo y Guadalajara.





profesión **veterinaria**

en **madrid** nº12 marzo-abril 2012

Actualidad

“LA NORMA REFUERZA LA ACTIVIDAD CLÍNICA”

LOS RESPONSABLES DE LOS CENTROS CERTIFICADOS CON LA NORMA DE CALIDAD DEL COLEGIO DE VETERINARIOS DE MADRID RECONOCEN HABER MEJORADO SU GESTIÓN

Se cumplen dos años desde que se presentó la Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de compañía que cuenta actualmente con diez centros certificados y cerca de 30 en proceso de certificación.



CALIDAD CERTIFICADA
COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS

www.calidadveterinaria.com

El Colegio de Veterinarios de Madrid ha realizado una serie de entrevistas en profundidad a los responsables y personal de todos estos centros, que cuentan ya con la certificación, para conocer su opinión al respecto de una serie de cuestiones y así poder transmitir al resto de los compañeros la esencia de la Norma desde el punto de vista de los que ya la han implantado y conocen su utilidad.

Los centros encuestados coinciden en que el proceso de implantación de la Norma hasta conseguir

resulte difícil de comprender sino por el esfuerzo que supone plasmar en papel la metodología de trabajo, “aunque al partir de un documento ya

escrito como son los protocolos, se hace más sencillo que si tuvieran que hacerlo partiendo desde cero”, comenta

Octavio Alcón, del **Centro Veterinario Europa**. Para **Margarita Carrión**, de **La clínica veterinaria** “no fue un proceso complejo, pero

sí laborioso. Y posteriormente en los primeros meses requirió mucha atención y concentración para que no se nos pasase nada por alto. Hoy en día hemos interiorizado este modo de trabajar y ya sale como algo natural”.

LA VENTAJA DE LOS PROTOCOLOS

Es importante destacar que los protocolos que aporta la Norma son “flexibles” y pueden ser adaptados por cada centro a su filosofía de trabajo. Es necesario



la certificación es quizá lo más complicado, pero no porque



LISTADO DE CENTROS CERTIFICADOS

- CENTRO VETERINARIO "EUROPA" (MÓSTOLES)
- CENTRO VETERINARIO "OPENVET" (MADRID)
- LA CLINICAVETERINARIA (RIVAS)
- CENTRO VETERINARIO "MIRASIERRA" (MADRID)
- CLINICA VETERINARIA "SANA SANA" (TOLEDO)
- CLÍNICA VETERINARIA "VINATERS" (MADRID)
- NOROESTE VETERINARIA (MAJADAHONDA)
- CLÍNICA VETERINARIA "VEREDA NUEVA" (MADRID)
- LA CLINICAVETERINARIA (MADRID)
- CLINICA VETERINARIA "DÍAZ DE LA CEBOSA" (GUADALAJARA)

que en su implantación se implique todo el personal de la clínica: veterinarios, auxiliares, recepcionistas, etc. Esto tiene la ventaja de que cuando se termina el proceso, **"todos hablamos el mismo idioma y eso es muy importante para funcionar bien"**, indica Miguel Ángel Díaz, del Centro Veterinario Díaz de la Cebosa. Para Diego Salcedo,



José Luis Blázquez y Octavio Alcón, responsables respectivamente de los centros veterinarios OpenVet y Europa, primeras clínicas certificadas con la Norma, con Christel Kabergh (de la empresa auditora), Felipe Vilas, presidente del ICOVM y Manuel Lázaro, vocal de la Junta.

Jose Luis Blázquez (Openvet): "Con la Norma hemos mejorado en nuestra gestión. Nos permite estar trabajando varios veterinarios y auxiliares de forma coordinada de manera que de cara al cliente damos una imagen de equipo organizado"

de la Clínica Sana Sana, aunque es necesario que haya una implicación colectiva, **"siempre tiene que haber una persona del grupo que lidere y crea en el beneficio de la Norma como herramienta para lograr un único objetivo: mejorar la calidad de la atención a nuestros pacientes y clientes"**.

Que todo el trabajo que se realiza en la clínica desde el mantenimiento de los equipos hasta la atención al cliente, pasando por la limpieza del local, esté protocolizados es, en opinión de todos, un claro avance para sus

centros ya que hay unas referencias claras en su forma de proceder y eso refuerza al equipo y les da más seguridad.

Además, **"es muy ventajoso a la hora de incorporar personal para suplencias o turnos de urgencias"**,

comenta María Benítez, del Centro Noroeste Veterinaria, ya que, al tener toda la información por escrito, no es necesario un "aprendizaje" prolongado sino basta con explicar cada protocolo a la persona que va a aplicarlo".

Todos coinciden en que ha mejorado notablemente la gestión de los centros y, en concreto **"el control del stock"**-según Octavio Alcón, del Centro Veterinario Europa ó "el



CALIDAD CERTIFICADA
COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS

INFORMACIÓN

Servicio de Atención al Colegiado:

91 411 20 33. Ext: 3

www.calidadveterinaria.com

Email: calidadcertificada@colvema.org

Quiénes somos | Contactar | [Área privada](#)

CALIDAD CERTIFICADA
COLEGIO OFICIAL DE VETERINARIOS

propietarios veterinarios documentos asociados blog preguntas frecuentes

Calidad >
Confianza >
Atención al cliente >
Atención al paciente >

Asegurando el bienestar animal

Beneficios y ventajas

- Profesionalidad**
Es una norma hecha por clínicos para los clínicos.
- Transparencia**
Aumenta la transparencia de nuestros servicios, la disponibilidad de documentación técnica a disposición de nuestros clientes.
- Comunicación**
Facilita la escucha, la comunicación y la transparencia con nuestros clientes.
- Competitividad**
Mejora la competitividad a través de la excelencia de los procesos.
- Promoción**
Uso de la marca de calidad como instrumento de promoción e imagen.

Centros Certificados

Especialidad / Certificación Código postal

Cirugía Consulta Hospitalización Urgencias

buscar

Cómo conseguir el certificado
Información para profesionales

Noticias [\(ver todas\)](#)

Curso sobre "Implantación y certificación de la Norma de Gestión de Calidad del COVM como instrumento para la mejora y competitividad de los centros de medicina veterinaria"

21 Feb 2012 El curso, de carácter gratuito, tiene como objetivo el que los veterinarios adquieran los conocimientos necesarios sobre la Norma para una eficaz implantación en su centro así como aclarar dudas y conocer experiencias reales de implantación y conocer sus beneficios.

Mesa Redonda sobre la Norma de Gestión de Calidad para los Centros de Medicina Veterinaria de Animales de Compañía

20 Feb 2012 Se trata de reuniones de carácter eminentemente práctico, para resolver todas las dudas o problemas que los veterinarios tengan sobre la Norma o el proceso de Certificación. Tendrá lugar el 28 de febrero en la sede del ICOVM.

El ICOVM entrega un nuevo certificado de acuerdo a la

sistema de cobro y el control de la deuda"- para **María Benítez**, del **Centro Noroeste Veterinaria**.

La valoración positiva de la utilidad de los protocolos es unánime ya que consideran que les han ayudado enormemente en el desarrollo de su actividad clínica diaria una vez que los han adaptado a su forma de trabajar.

No obstante, se han recogido algunas sugerencias que el Comité de Gestión de la Norma tendrá en cuenta para posteriores

revisiones del texto de la misma.

Todos los centros han destacado que es fundamental contar con el respaldo del Colegio

"La valoración positiva de la utilidad de los protocolos es unánime ya que consideran que les han ayudado enormemente en el desarrollo de su actividad clínica diaria una vez que los han adaptado a su forma de trabajar"

de Veterinarios de Madrid que ha realizado diversas campañas de divulgación en ferias y congresos como **PROPET** y **100x100 MASCOTA**, si bien, según **Ricardo**

Sánchez, de la **Clínica Vereda Nueva**, "serían necesarias más herramientas de promoción para que la Norma llegue con más facilidad al cliente".



De izquierda a derecha: **Felipe Vilas**, **Miguel Ángel Díaz**, de la **Clínica Díaz de la Cebosa**, y **Enrique Reus**, presidente del Colegio de Guadalajara.