

## **UNA RECETA PARA MEJORES RELACIONES CON LOS VETERINARIOS**

Aunque comparten muchos de los mismos objetivos, los refugios y los veterinarios con frecuencia se ven involucrados en serias rivalidades. Si su relación con la comunidad veterinaria local es tensa, tome en cuenta la asesoría de profesionales que hayan estado en ambos lados de la controversia.

Una sociedad protectora en Florida hace los arreglos pertinentes para contratar a un veterinario local que brinde atención de emergencia a los animales del refugio a precio descontado . Pero cuando sus colegas veterinarios descubren que ella está ofreciendo estos servicios, muchos se abstienen de remitir sus pacientes a su clínica de emergencia.

Una sociedad protectora en Pennsylvania se siente frustrada por dos veterinarios que se oponen verbalmente a los planes de construcción de una clínica subsidiada de esterilización. La Junta Directiva del refugio envía una carta a sus miembros acusando a toda la comunidad veterinaria de ser codiciosos y egoístas sin ninguna preocupación por los animales.

El reconocimiento de que los refugios y los veterinarios no siempre van juntos en el cuidado y protección de los animales, llega como una sorpresa para muchas personas que ingresan al campo del bienestar animal. Para aquel que aún no tiene experiencia, es incomprensible que los refugios y los veterinarios se vean involucrados en una competencia por prestar atención a los animales en un ambiente de recursos limitados y necesidad contundente.

¿Cómo se llegó a esto? Gran parte de la hostilidad entre los grupos es el resultado de malentendidos e información equivocada la cual promueve temores y resentimientos. Algunos veterinarios piensan que los servicios con descuento de las sociedades protectoras dismuirán su negocio. Otros tienen la impresión equivocada de que los trabajadores de los refugios no tienen las aptitudes y profesionalismo necesario para desempeñar bien su labor.

Mientras tanto, los trabajadores de los refugios piensan que las horas dedicadas a promover adopciones y la importancia de esterilizar y vacunar animales pasan desapercibidas por los veterinarios, aún cuando ese trabajo conduzca a los clientes directamente a los consultorios veterinarios. Muchos trabajadores de refugios concluyen que los veterinarios raramente donan su tiempo o sus servicios porque el dinero opaca su compasión.

Por supuesto, ninguna de estas caracterizaciones es una descripción correcta o completa. Pero a medida que avanza el conflicto no es extraño que cada grupo se aferre a generalizaciones y estereotipos.

En algunos casos los refugios tienen miedo que al pedir más ayuda a los veterinarios en la comunidad se ponga en peligro la cooperación limitada de la que disfrutaban. En otras áreas, los refugios simplemente ignoran gran parte de la comunidad veterinaria. Lo ideal sería que un refugio siguiera un curso más moderado, poniendo claramente sus expectativas en la comunidad veterinaria y usando argumentos persuasivos que ilustren los beneficios para todos.

Obviamente, un refugio sin personal veterinario debe depender de ayuda externa para suministrar a los animales una atención completa. Pero un refugio que cuenta con un veterinario (a tiempo parcial y o tiempo completo), o con todo un grupo médico, debe depender de la comunidad veterinaria para esterilizar animales que tienen dueño y para ayudar en casos de emergencia. Adicionalmente, un estudio hecho por la Asociación Americana de Fabricantes de Productos para Mascotas revela que el 70 por ciento de los dueños de perros y gatos dependen de los veterinarios para obtener información importante sobre sus mascotas, mientras que solamente un seis por ciento depende del personal de un refugio. Si Ud. puede trabajar con un grupo de estos profesionales para transmitir mensajes sobre el cuidado responsable de mascotas, su trabajo será más fácil.

De la misma manera los veterinarios en práctica privada se pueden beneficiar de una relación con un refugio adquiriendo clientes que adopten una mascota, colaborando con una campaña de esterilización e incluso uniéndose para promover la salud y seguridad general de los animales en la comunidad. Después de todo, los veterinarios que promueven la protección animal pueden encontrar menos cajas con cachorros abandonados en la puerta de su clínica y recibir menos llamadas quejándose de los gatos callejeros. Sin embargo, los veterinarios pueden sobrevivir e incluso prosperar sin tener relaciones estrechas con refugios locales. De modo que depende de Ud., el abrir las puertas y convencer a los veterinarios de que manteniendo la puerta abierta es en el mejor interés de todos.

## **Debe Haber Algún Malentendido**

En casi todos los casos de conflicto, ya sea entre dos jóvenes hermanos o dos países en guerra, la fuente del problema es la falta de comunicación. En la mayoría de los casos la solución radica en restablecer dicha comunicación, encontrar aspectos comunes y aprender a apreciar las necesidades, preocupaciones y objetivos de la otra parte. Eso no quiere decir que simplemente discutiendo los problemas estos desaparezcan, simplemente esa comunicación brindará la pauta para el entendimiento, la cual será el punto de partida para resolver el conflicto.

Los acercamientos utilizados para resolver conflictos entre refugios y veterinarios variarán dependiendo de la historia de los participantes, los objetivos del refugio y la presencia de la comunidad veterinaria en su área.

Una vez que sepa con lo que cuenta, usted podrá contactar a los veterinarios con métodos implementados exitosamente por otras sociedades protectoras.

Antes de levantar el teléfono o invitarse a la próxima reunión de la asociación médico-veterinaria local, considere la misión de su refugio con respecto a la comunidad veterinaria. Examine los objetivos que su junta directiva ha establecido, revise su plan a largo plazo y analice de que manera sus esfuerzos requieren de la ayuda de la comunidad veterinaria y como estos objetivos afectarán a los veterinarios. Si sus programas están claramente definidos, su trabajo con cualquier otro grupo en la comunidad será más efectivo. Sin un plan de acción bien diseñado sus logros serán limitados independientemente de quienes se unan a usted en el esfuerzo.

Si una clínica veterinaria local ofrece suministrar atención de emergencia con descuento para animales de refugios, usted necesitará establecer una estructura de pagos y una persona para tomar decisiones de vida o muerte. Si el equipo médico de la clínica debe hacer docenas de llamadas telefónicas antes de actuar, el personal puede frustrarse y resentirse. Similarmente, si su programa para aumentar el nivel de tarifas licenciadas carece de un plan sólido y de objetivos detallados, no se sorprenda si algunos veterinarios rechazan la idea de participar.

## **Hola, Me Llamo. .**

Aunque usted no este familiarizado con la mayoría de los veterinarios en la comunidad o esté luchando para sobreponerse a una historia difícil con algunos médicos privados, el primer paso para establecer una buena relación es apartarse de los estereotipos organizacionales que tienen los refugios y clínicas veterinarias y enfocarse en una persona.

"Las relaciones que Ud. tenga no deben ser entre agencias, ya sea la agencia de control animal, la asociación médico veterinaria o una sociedad protectora y una clínica veterinaria. Sus relaciones deben ser con las personas dentro de la organización y personas dentro de la comunidad veterinaria" dice Bonnie Yoffe-Sharp Veterinaria de la División de Servicios de Animales de la Ciudad de Palo Alto. Esa relación no tiene necesariamente que empezar con un veterinario: "Si la recepcionista de una clínica local adoptó un perro de su refugio y ese perro es el amor de su vida, usted ya tiene una relación personal que puede servir como carta de presentación a la comunidad veterinaria" dice Yoffe-Sharp.

No tema iniciar el contacto con los veterinarios ya establecidos o con los nuevos veterinarios que se establezcan en la comunidad. Al mismo tiempo, Yoffe-Sharp recomienda formar un "Comité de Enlace" para tratar ciertos asuntos con los veterinarios. La organización de reuniones periódicas con el grupo de atención del refugio, el Director Ejecutivo y algunos médicos locales, pueden conducir a charlas productivas de asuntos locales importantes y posible colaboración.

Yoffe- Sharp dice: "Si usted trabaja con alguien en un proyecto de interés común y tiene algún tipo de malentendido después." "Se sentirá con confianza de levantar el teléfono y preguntar " Cual es el problema? en vez de hablar mal de esa persona y permitir que los rumores se propaguen. En la Sociedad Protectora de Pennynsula, centro de trabajo anterior de Yoffe-Sharp, este tipo de comunicación condujo a la participación de veterinarios en un programa de

vacunación subsidiado para dueños de mascotas quienes nunca antes habían visto antes un veterinario profesional.

En Clearwater, Florida, la Sociedad Protectora de North Pinellas, se ha reunido en varias ocasiones, con grupos de criadores, veterinarios y otros defensores de animales para promover juntos la causa animal. Llamado "Amigos de las Mascotas", el grupo se reúne dos o tres veces al año para tratar proyectos de interés común y considerar la posibilidad de colaborar en proyectos de mayor envergadura. Este año el grupo coordinó eventos para el Día de la Esterilización de los Estados Unidos y también realizó planes para ayudar a los dueños de mascotas en caso de un huracán o tormenta tropical.

Por supuesto, es bueno empezar por algo pequeño. Puede haber un número de veterinarios que simpatizan con su causa a quienes no les causaría problema reunirse durante una hora o dos de vez en cuando. Invite a esas personas a las primeras reuniones de manera que pueda tener una base sólida sobre la cual pueda expandirse. Luego trate de contactar otros veterinarios que estén menos familiarizados con su causa.

## **Póngase En Su Lugar**

Debido a que aquellos que trabajan para sociedades protectoras constantemente luchan por la falta de hogar de los animales, superpoblación de mascotas, abuso y negligencia, algunos cuestionan rápidamente el compromiso de aquellos que se encuentran fuera de su círculo. Y debido a que el trabajo de los veterinarios está ligado a la misión de los refugios, los trabajadores del refugio se frustran cuando los veterinarios dudan al comprometerse en la protección animal de la misma manera. Si su refugio tiene interés en trabajar con veterinarios en su comunidad, usted necesitará ampliar su perspectiva y tener en cuenta el punto de vista de ellos. Piénselo dos veces antes de confrontar a un veterinario que no se ofrece a participar en una campaña de vacunación o que se niega a ofrecer sus servicios quirúrgicos a un precio reducido. Después de todo, cada veterinario debe ser primero una persona de negocios y luego un defensor de los animales.

"No empiecen refiriéndose el uno al otro con sobrenombres" dice Laurie Green, Presidente de la Alianza del Sur para el Bienestar Animal, una organización pequeña que coordina campañas ocasionales de esterilización y vacunación para dueños de mascotas en Nashville, Tennessee. Green solicita a los trabajadores de los refugios que ellos piensen como responderían si un veterinario insiste en que su organización no está haciendo suficiente para la protección animal. Hay un límite de lo que usted puede hacer y lo mismo ocurre con los veterinarios. Dice Green: "Puede haber uno o dos veterinarios quienes solo desean ser combativos pero déles primero una oportunidad". Puesto que Green ha tratado a los veterinarios con respeto y ha escuchado lo que tienen que decir, ha tenido la oportunidad de oír su opinión sobre el tema de la atención veterinaria subsidiada. Las respuestas pueden sorprender a algunos: Un veterinario recientemente le dijo a Green que a él le agradaba que ella hubiera proporcionado atención subsidiada para dueños de mascotas de escasos recursos puesto que de otra manera estos clientes simplemente habrían terminado en manos de su agencia de cobros. Otro

veterinario reveló que detestaba rechazar a clientes de escasos recursos, pero tenía que poner límite en alguna parte o correría el riesgo de perder el negocio.

Mientras que algunos veterinarios están a gusto con la atención subsidiada, algunos son escépticos. ¿Pero es en realidad sorprendente que el dueño de un pequeño negocio se vea amenazado cuando una organización llega a ofrecer los servicios idénticos por un precio subsidiado por donaciones?

Cualquier cosa que afecte el bienestar de un grupo de veterinarios puede ser vista como una amenaza. Es mucho más probable que los veterinarios que tienen su propia práctica protesten, especialmente si dicha práctica depende de las ganancias. Pero con mucha frecuencia estas preocupaciones razonables son mal entendidas o subestimadas por aquellos que ven a los veterinarios como personas egoístas cuya preocupación por el dinero sobrepasa su preocupación por los animales.

"Los veterinarios trabajan mucho para entrar al colegio veterinario y comprometerse con una profesión que no los recompensa en la manera en que lo harían otras profesiones médicas" dice Michael Moyer, VMD, antiguo Director de la Sociedad Protectora del Condado de Chester en Pennsylvania. Muchos veterinarios entran en este campo con miles de dólares en deudas personales debido al elevado costo de su educación. Debido a la escasez de técnicos veterinarios calificados, los salarios para esos profesionales están aumentando, contribuyendo al costo de desarrollo de una práctica. De acuerdo a los veterinarios, el costo de nuevas medicinas está aumentando y los márgenes de ganancias se están reduciendo en la medida en que las corporaciones, como por ejemplo VETsMART adquieren parte del mercado.

"Los veterinarios no deberían sorprenderse al saber que nosotros ganamos menos que los médicos, los dentistas e incluso los terapeutas" dice Moyer. "Pero nosotros trabajamos duro... y sentimos que nuestra habilidad de [producción de ingresos] pueda verse reducida o echada a un lado por alguien que nos acusa de ser egoístas. Es un trago amargo de pasar. Es como si no quisiéramos a las mascotas porque nosotros obtenemos nuestro sustento a través de ellas".

Como Director de un refugio, Moyer piensa que los programas subsidiados de esterilización siempre serán parte importante para ayudar los dueños de mascotas necesitados. Pero dice que los refugios que tratan de contrarrestar la superpoblación solamente con programas subsidiados de esterilización se están quedando atrás y al mismo tiempo que irritan a los veterinarios.

Varias investigaciones demuestran esta afirmación. De acuerdo a un par de estudios, uno encargado por la Sociedad Protectora de Massachusetts y otro por la HSUS, el costo no es siempre el factor más importante que afecta las decisiones de los dueños de mascotas para esterilizarlas. Muchos dueños de mascotas piensan que la esterilización es un procedimiento innecesario o inconveniente y algunos incluso están convencidos que no es humanitario.

Como director de un refugio, Moyer vió la importancia de un mayor acercamiento para combatir la superpoblación de mascotas mientras hablaba con un veterinario local que se había retirado de un programa de esterilización de animales que pertenecían al público en general. "El me dijo: 'Yo dejé de participar en el programa un día que una señora llevó un perro a ser esterilizado y luego la vi dejar el refugio manejando un carro BMW de US\$35.000.... Yo no estoy sacando ningún beneficio e incluso estoy perdiendo algo de dinero por hacer dicha operación para el refugio a ese costo y estoy seguro que no quiero hacerlo para oportunistas. Historias como ésta pueden ser poco comunes, pero si llegan a ocurrir en una clínica veterinaria una o dos veces, no sería extraño que cualquier veterinario rechace una invitación para ofrecer servicios con descuento."

## **Amplíe Su Perspectiva**

Para fortalecer su relación con los veterinarios y duplicar el impacto de su mensaje, dé una mirada más amplia a los aspectos que rodean a la esterilización. "Si usted está pidiendo a los veterinarios que pierdan parte de sus ingresos de manera que el refugio se sienta bien con sus programas, ellos no van a aceptarlo", dice Moyer. "Pero si los refugios aceptan el hecho de que las personas no esterilizan sus animales debido a una variedad de razones que no tienen nada que ver con el factor económico. Esto obtendrá la aceptación y apoyo de los veterinarios por todas las otras razones, incluyendo aspectos relacionados con la salud y el comportamiento. Y si su refugio está en condición de ofrecer atención subsidiada a los dueños de mascotas de todos los niveles económicos para promover una participación más amplia, complemente ese trabajo resaltando la importancia de los chequeos oportunos, la vacunación y todos los demás servicios vitales proporcionados por los veterinarios.

Algunas veces simplemente ofreciendo a los veterinarios el beneficio de la duda, usted obtendrá mayor cooperación de la que usted piensa. En Tampa, Florida, recientes titulares en los periódicos locales describían una batalla entre los veterinarios del área y la Sociedad Protectora de la Bahía de Tampa sobre la construcción de una clínica de esterilización y la asignación de fondos gubernamentales para subsidiar la esterilización.

Pero el director ejecutivo de la sociedad protectora, Kris Murphy, reconoce que una pequeña pero significativa minoría de veterinarios dirigía la protesta mientras un gran número de ellos apoyaban el programa. "Algunos de los veterinarios han estado de nuestro lado desde el principio" dice Murphy. "Incluso me han llamado y me han dicho, 'Usted tiene la razón' ". El problema de la superpoblación de mascotas es desagradable y se necesita atención".

De hecho, cuando la asociación veterinaria local convocó a una sesión especial de emergencia para tratar la intención del refugio de establecer un programa de esterilización solo un grupo de veterinarios asistieron. Y aunque la asociación médica veterinaria local decidió no apoyar el Día de Esterilización de los Estados Unidos a principio de este año, la participación de los veterinarios fué mayor que nunca.

## Pídales Su Contribución

Otra manera efectiva de fortalecer su relación con los veterinarios locales es solicitando su asistencia profesional en asuntos que afectan a los animales en la comunidad. Si usted pide una opinión sobre el futuro de la esterilización química o detalles sobre la mejor compañía de suministros veterinarios, usted puede recibir mucho más que una respuesta a su pregunta.

"A todo el mundo le gusta que le pidan una opinión" dice, Yoffe-Sharp. "Siempre y cuando no sea sobre política o como sacar una mancha de una camisa. Cuando usted le pide una opinión, le está dando un regalo a la persona. Es como si usted estuviera diciendo 'Yo lo respeto... valoro lo que usted piensa' y eso en realidad abre un diálogo" .

También le da la oportunidad de aprender de otros expertos en el campo de la protección animal. Eso no quiere decir que usted seguirá cualquier sugerencia de los veterinarios locales, simplemente que usted tendrá en cuenta sus comentarios antes de seguir adelante. "Permítales saber desde el comienzo que es lo que va a hacer la organización e involúcrelos en la planificación" dice Yoffe-Sharp "Pregúnteles, 'Si desarrolláramos este programa, cual sería la forma apropiada de hacerlo, que clase de expertos necesitaríamos? Hágales saber que no se trata simplemente de hacerlo o no-- usted está planeando hacerlo-- sino es hacerlo correctamente".

No pida la opinión si usted ya ha tomado una decisión, advierte Yoffe-Sharp, puesto que seguir ese camino a pesar de las objeciones puestas por ellos solo les demostrará que usted en realidad no los estaba escuchando. ¿Le preocupa que los veterinarios de su región no tengan la disposición para ofrecer su tiempo o experiencia para responder su pregunta? Eso no es probable. De hecho los veterinarios posiblemente quedarán asombrados si usted no pide su opinión sobre un programa que podría afectar su trabajo. Un veterinario entrevistado para este artículo expresó su frustración por el hecho de que el refugio más cercano nunca pidió su opinión sobre ningún asunto relacionado con los animales en la comunidad.

No es extraño que muchos profesionales de los refugios sugieran limitar su comunicación y mantener sus planes en secreto como la mejor forma para evitar que los veterinarios se involucren. Esto puede ocasionalmente funcionar a favor de un refugio a corto plazo, pero es poco probable que genere confianza y respeto a largo plazo.

Si los veterinarios ya tienen bastante conocimiento de sus planes y están en total desacuerdo con sus objetivos, no hay razón para que usted les permita deshacer esos planes. Por otra parte, si usted es receptivo a sus comentarios y preocupaciones, podrá recibir algunas sugerencias importantes.

"Muéstreles como pueden ayudarle" dice Green. "Acérquese a los veterinarios diciendo 'Yo sé que todos ustedes desean ayudar y sé que les preocupa la situación... y esto es lo que estoy haciendo....'" cuando Green empezó a coordinar

el programa de esterilización de animales pertenecientes a residentes de escasos recursos, ella pidió la opinión de John McCormick, DVM, presidente de la Asociación Veterinaria del Condado de Davidson. Después de enviar por fax las solicitudes, el comunicado de prensa y el boletín informativo anunciando el evento, Green animó al doctor a dar su opinión. El primer programa se realizó sin ningún inconveniente, pero antes del segundo programa el periódico local omitió una nota especial limitando la invitación a residentes de escasos recursos. Green inmediatamente llamó al veterinario para explicar la situación y se disculpó por el problema. Pero debido a que McCormick había visto lo abierta y correcta que ella había sido, él pensó que la omisión no era intencional.

## ¿Que Pasa?

Una vez haya establecido contacto con los veterinarios las comunicaciones continuas esas relaciones amigables, ayudarán a resolver problemas juntos e incluso evitarán malentendidos. "Si alguien adopta un gato del refugio y el animal comienza a estornudar dos días después, el veterinario local podría pensar que el refugio no sabe lo que está haciendo; que simplemente está ofreciendo animales enfermos". dice Yoffe-Sharp. Para combatir esta percepción los refugios deben hacer saber a los veterinarios que los problemas resultan de la densidad de población, el número de gatos que llegan con historias desconocidas y las posibilidades de que los animales que ingresan estén incubando una enfermedad.

"La mayoría de los refugios tratan en lo posible de aislar animales, vacunándolos, tratándolos y desinfectando apropiadamente" dice Yoffe-Sharp, "pero si existe una gran epidemia usted debe incluso escribir una carta. "Apreciados colegas: Ultimamente hemos experimentado un gran porcentaje de infecciones respiratorias en el refugio... Estos son nuestros protocolos de desinfección y vacunación.... Por favor infórmenos si ha visto un gran número de animales afectados y llámenos si tiene ideas para disminuir la incidencia." Esta correspondencia permite a los veterinarios saber que usted está haciendo un buen trabajo. También les muestra que usted es receptivo a cualquier ayuda que ellos puedan ofrecer y esa solicitud puede resultar en sugerencias que valgan la pena.

## Piense en Grande

Estos contactos uno por uno, se presentarán con frecuencia, ya bien sea en el caso de que usted esté haciendo un seguimiento sobre la cirugía de esterilización de un animal o llamando para averiguar si un posible adoptante está al día con las vacunas de las mascotas que ya posee. Pero también es importante llegar a la comunidad veterinaria como tal.

"Mantenerse en contacto con la asociación veterinaria local es muy importante" dice Rob Hoffman, veterinario de la Liga de Arizona para el Bienestar Animal y antiguo veterinario del Departamento de Cuidado y Control Animal de San Francisco." En San Francisco, los veterinarios privados ven muchos de nuestros animales. Cada año yo escribía un reporte actualizado sobre las vacunas usadas,

las marcas, frecuencia en que fureon administradas, tratamientos usados para combatir los ácaros de las orejas, pulgas y todas esas cosas. De esa manera los veterinarios estarían preparados antes de que el cliente entrará." Una vez al año, Hoffman invitaba a cada veterinario a dar un paseo por el refugio para que vieran como funcionaba el lugar.

La Sociedad Protectora de Virginia Beach ha formalizado las comunicaciones con los veterinarios enviando por correo una encuesta anual. La Directora Ejecutiva Sharon Adams presenta la encuesta con una carta reconociendo el rol de los veterinarios en la comunidad y recordando que el refugio recomienda a los nuevos adoptantes a visitar un veterinario. Las preguntas en la encuesta miden el entendimiento de los veterinarios sobre los procedimientos del refugio y exploran el conocimiento de los clientes sobre el animal que han adoptado. Después de recibir las respuestas de los veterinarios-- aunque fueron mucho menos de lo ella hubiera querido-- Adams reconoció que había un confusión general sobre las prácticas del refugio para detectar el gusano del corazón y la leukemia felina. Comunicaciones de seguimiento clarificaron estos protocolos y explicaron la información que contenían los formatos que los nuevos adoptantes llevaban a los exámenes iniciales.

Llamadas telefónicas y consultas pueden ser los métodos más convenientes de comunicación pero Yoffe-Sharp también sugiere que cada refugio trate de enviar también un representante a reuniones de la asociación de médicos veterinarios. Ella sugiere "Incluso si las reuniones son en la noche y usted está cansado, haga el esfuerzo de asistir puesto que entonces usted será la persona a que la gente verá cada mes en las reuniones locales versus un nombre sin rostro."

Ella también alienta a los veterinarios que trabajan en refugios a ser voluntarios en cargos administrativos dentro de la asociación. Los organizadores con frecuencia tienen dificultades para encontrar a alguien que ocupe esos cargos, pero estas posiciones pocas veces requieren de una gran contribución de tiempo y con frecuencia proporcionan excelentes oportunidades para hacerse notar y trabajar conjuntamente.

Usted incluso podría sugerir una columna ocasional en el boletín informativo de la asociación para discutir temas tales como regulaciones para la cuarentena en casos de rabia, esterilización a una edad temprana y otros asuntos importantes para los veterinarios pero que no están íntimamente ligados con su existencia diaria.

Use también su propio boletín informativo para transmitir información a la comunidad veterinaria. Tómese el tiempo para agregar veterinarios a su lista de suscriptores de modo que ellos sepan que actividades está desarrollando regularmente. Si su refugio está llevando a cabo una "campaña de adopción" especial, los veterinarios podrían informar a sus clientes. Y en lugar de enviar un boletín informativo a una "Clínica" escriba el nombre del veterinario o jefe de personal a cargo de la oficina, para darle un toque personal.

Usted podría pedirle a uno o dos veterinarios que pongan sus nombres dentro del su boletín informativo contribuyendo con un artículo ocasional sobre el cuidado

básico de las mascotas. Aún si usted cuenta con sus propios residentes expertos en comportamiento animal y asuntos médicos, a menudo ayuda añadir una nueva voz al conjunto y da a los veterinarios locales la oportunidad de dirigirse a los dueños de mascotas y atraer posibles clientes.

También puede utilizar las páginas del boletín de su refugio y una página web para agradecer a los veterinarios por su trabajo. Refugios como la Sociedad Protectora de Riverside, California, ocasionalmente presentan perfiles extensos de veterinarios que donan su tiempo y su experiencia. ¿Qué veterinario no disfruta ser resaltado en una publicación enviada a cientos e incluso miles de simpatizantes de las mascotas? Los directores de los refugios que se han tomado el tiempo para elaborar certificados especiales de aprecio para veterinarios que han sido útiles, han visto copias enmarcadas de los mismos colgadas de las paredes de la recepción de las clínicas.

Es importante agradecer a los veterinarios por el trabajo que realizan en su refugio, también es importante recordarles el trabajo que usted está haciendo por ellos. Si su organización está lanzando una campaña publicitaria sobre la importancia de la esterilización, informe a los veterinarios locales que sucede. Si usted está tratando de promover licencias y vacunación contra la rabia, infórmele a los veterinarios cuanto dinero está invirtiendo en el proyecto. Si su refugio anima a los adoptantes a seleccionar un veterinario para realizar la esterilización o una consulta médica inicial sin ningún costo, pídeles que le informen que veterinario planean visitar. Luego remita sus nombres al programa apropiado. Cada semana los veterinarios estarán en posición de tener evidencia clara de la clase de negocio que usted les está enviando. Algunos veterinarios podrán incluso llamar a los adoptantes que han asistido para coordinar una cita.

## Como un Buen Vecino

¿Que tan importante es invitar a los veterinarios a familiarizarse con el trabajo que su refugio realiza diariamente? Recuerde que algunos veterinarios durante sus años de estudio entran al refugio por accidente. "Nunca puse un pie en un refugio hasta cuando estaba realizando labores benéficas y hasta entonces yo veía a los refugios como un lugar oscuro, gris y horrible para animales" dice Yoffe-Sharp, quien trabajó durante 14 años en refugios. "El refugio terminó siendo mejor que muchos de los hospitales en los que he trabajado. Pero muchos veterinarios nunca han puesto un pie en el refugio local. Ellos nos saben si hay diez perros en cada jaula o si cada perro tiene un corredor para entrar y salir.

Involucre a los veterinarios con su refugio de cualquier manera posible, ofreciendo un tour, mostrando su nuevo sistema de jaulas para albergar gatos o realizando una reunión. "Permítales salir con una imagen del lugar" dice Yoffe-Sharp "de manera que cuando hablen con aquellos clientes que debieron despedirse de su querido compañero de 14 años y, que están listos para tener otro perro. El veterinario les dirá ""¿Porqué no van al refugio local y hablan con ellos? Ellos pueden aconsejarles y cuentan con animales maravillosos allí..."

Kathy Bice, Directora del Refugio Animales Brazos en Bryan, Texas, estaba en una reunión de la Asociación Médico Veterinaria de Texas cuando se dió cuenta por primera vez lo importante que es llevar a los veterinarios a su refugio. "Las personas pensaban que yo era una voluntaria y que todas eramos viejitas cuidando seis perros. Cuando en realidad tenemos un grupo de 17 personas, atendiendo diez condados, con 10.000 animales al año"

Para cambiar esa percepción, Bice está contactando veterinarios incluso antes de que lleguen a ser profesionales. Al estar el Colegio Veterinario de Texas A & M ubicado a solo pocos kilómetros del Refugio Animal "Brazos", este ha invitado a los estudiantes a trabajar por algún tiempo en el refugio. El programa requiere de una gran inversión de tiempo, así como de la continua participación del personal del refugio, pero el esfuerzo da resultado. Los estudiantes administran vacunas y realizan cirugías de esterilización con los animales del refugio bajo la supervisión de un profesor. Durante su último año, ellos permanecen ocho días en el refugio, por un período de dos semanas, estudiando microbiología y parasitología. "Los estudiantes aprenden sobre la salud general de los animales de compañía, asisten en las eutanasias y ven todo el proceso para tomar la decisión" dice Bice. "La diferencia en las actitudes es increíble: Los estudiantes de veterinaria solían llegar resentidos y trataban de decirnos como hacer las cosas, pero ahora ellos llegan y saben que somos socios."

Bice reconoce, sin embargo, que el proceso completo no es fácil para ninguno de los grupos: "Es realmente un riesgo invitar a alguien a su refugio a trabajar con usted a la par por ocho días: Ellos van a verlo realizando eutanasias y usted va a tener que tratar la tristeza" dice Bice. "Pero cuando ellos permanecen aquí por ocho días y deben practicar la eutanasia en algún animal que ellos han examinado por enfermedad tres días antes, el mensaje nos llega a todos".

Aún cuando usted no tenga una universidad cercana, puede estar en posición de educar veterinarios sobre los aspectos de su trabajo que tienen un gran impacto en su profesión. Por ejemplo, usted podría ofrecer sus conocimientos a un programa para luchar contra el impacto de infecciones del sistema respiratorio o tos. Mejor aún, usted puede educar a los veterinarios sobre la conexión entre el abuso hacia los animales y la violencia con los humanos. Tema que tiene implicaciones legales y éticas para los veterinarios. Como profesionales que trabajan en primera fila todos los días, los veterinarios están en posición de identificar y prevenir el abuso. Organizaciones como la HSUS y la American Humane Association pueden suministrar material educativo que su refugio necesite para involucrar activamente a los veterinarios.

De hecho, al tratar el tema de negligencia y abuso con los animales, un refugio comenzó el proceso de reconciliación con la comunidad veterinaria local. Después de que la Sociedad Protectora de Michigan estableciera un programa de servicio veterinario completo para suministrar atención subsidiada, los conflictos entre la sociedad y los veterinarios eran frecuentes. Pero las cosas comenzaron a cambiar cuando la organización y los veterinarios se unieron en los esfuerzos legislativos que promovían la causa de ambos grupos.

"Esta es la era de la colaboración" dice Gary Tiscornia, Director Ejecutivo de la Sociedad Protectora de Michigan. "Si quieren progresar deben trabajar juntos. Es cuestión de crear confianza a través del tiempo. Hemos trabajado en leyes sobre las peleas de animales, hemos mirado la legislación en la que los veterinarios están interesados en evitar que los animales sean abandonados en sus clínicas. Ahora, tenemos un diálogo agradable de manera que si pensamos que hay interés mutuo, cambiamos ideas para ver si podemos colaborar".

## **Si Usted Guia, Ellos Lo Seguirán**

Obviamente habrá muchas ocasiones en que los veterinarios consideren que sus intereses no coinciden con los planes de su refugio. Pero antes de crear conflicto, utilice maneras más sutiles de persuasión. Por ejemplo, los veterinarios, como todo el mundo se inclinan a poner muchos asuntos bajo la opinión de amigos y colegas y este factor puede ser ventajoso para el refugio. Una directora de control animal estaba tan acostumbrada a la presión entre los veterinarios de su comunidad que ella de forma inteligente utilizó el instinto competitivo a su favor. Después de invitar a los veterinarios a su refugio para discutir una propuesta, acomodó todas las sillas en círculo y sentó a su derecha a un veterinario que simpatiza con los refugios. Cuando llegó el momento de pedir el apoyo de todos, ella comenzó con la persona cuya respuesta ya conocía. Tan pronto un doctor estaba de acuerdo los demás rápidamente lo estuvieron también.

Por supuesto, algunos pueden considerar esta estrategia muy manipulativa, pero ello demuestra que incluso si usted puede persuadir al menos a un veterinario a seguir adelante, otros tantos pueden adherirse. "Si solo un individuo obtiene un mayor negocio, rápidamente todos desearán ser incluidos en su lista para realizar exámenes post-adopción sin costo alguno, o seguimiento para personas que tienen inconvenientes más allá de lo que puede hacerse en un programa en particular" dice Yoffe-Sharp.

Y aunque la asociación médico veterinaria puede constituir un obstáculo, esta puede ser el grupo ideal a contactar cuando necesite ayuda. Cuando surgen temas controversiales en Brazos, Texas, los veterinarios rápidamente solicitan la opinión de la Asociación Médico Veterinaria del Valle de Brazos, de manera que Bice enfoca sus primeros esfuerzos en la asociación local. "Aunque haya solo tres o cuatro personas activas en la asociación veterinaria y pocas personas asistan a las reuniones, la mayoría de los veterinarios participarán en los programas del refugio si el programa ha sido aprobado por la asociación veterinaria."

## **Usted Puede Hacerlo a Su Manera**

Entre más cooperación reciba de los veterinarios locales mejor; pero cuando la cooperación no es viable, usted no puede permitir que los veterinarios se interpongan entre usted y los objetivos de su refugio. Si la mayoría de los veterinarios están de acuerdo con la práctica de esterilización pediátrica, es ideal para ambas partes, pero si no, exprese respetuosamente su desacuerdo con los

veterinarios, intente encontrar un veterinario que realice la cirugía y luego siga adelante.

"Lo que hacen los veterinarios y en lo que estén involucrados, es completamente diferente de los refugios"-- ellos no tienen las mismas responsabilidades, ni la misma misión, ni las mismas experiencias..." dice Adams, esto ha causado desacuerdos con los veterinarios del área, pero continúa ganando el respeto y apoyo de muchos. "Permitir que los veterinarios digan quienes son las Sociedades Protectoras y como deben manejarse en su comunidad es una revocación de responsabilidades. Se deben tomar decisiones consistentes con el hecho de que nosotros practicamos la eutanasia a animales saludables, que pueden ser adoptados, y ellos no. Si usted debe tomar una decisión que no se ajusta necesariamente a lo que un veterinario diga o haga, está bien, siempre y cuando sea consistente con su misión y su experiencia. Hacerlo de otra manera sería injusto."

Los enfrentamientos entre la Sociedad Protectora de Virginia contra la comunidad veterinaria están bien documentados pero Adams y su personal continúan en su labor. Cuando el personal del refugio se dio cuenta que muchos adoptantes estaban violando su contrato de adopción y no estaban llevando sus animales a los veterinarios para cirugías de esterilización, Adams decidió que la que la única alternativa era la esterilización al momento de adopción. De manera que ella asistió a una reunión de la Asociación de la Comunidad Veterinaria de Southhampton, mostró a los veterinarios los contratos de animales que estaban sin esterilizar y discutieron las probabilidades de que su personal estuviera practicando la eutanasia en los descendientes de los animales adoptados. Luego les presentó con dos alternativas-- elaborar un acuerdo para esterilizar animales antes de la adopción o permitir que el refugio lo haga sin interferencia. Cuando no hubo una respuesta, entonces surgieron los planes para crear una sala de cirugía en el refugio se hicieran viables. Desde entonces, el refugio ha esterilizado más de 12.000 animales antes de su adopción.

A medida que el refugio comienza sus planes para desarrollar un programa de esterilización para el público en general, Adams está preparándose para un conflicto con la comunidad veterinaria. El presupuesto incluye financiación no solo de una sala de cirugía, sino también para confrontar el conflicto legal que vendrá por parte de los veterinarios. La última vez que el refugio actuó en contra de los deseos de los veterinarios, estos amenazaron con protestar ante las compañías farmacéuticas que les vendía productos al refugio, de manera que Adams y sus asociados están planeando tener una buena provisión de productos farmacéuticos en caso de que la historia se repita nuevamente.

Los refugios estarán arriesgando algo cuando decidan que cumplir con su misión es más importante que complacer a la comunidad veterinaria, pero es importante recordar la influencia que tiene su refugio. Si su organización tiene algo que decir en cuanto a legislación local de protección animal, si actúa como un medio de comunicación regular y coordina cientos e incluso miles de adopciones al año, entonces usted tendrá más poder del que piensa. Cuando surgen conflictos en las relaciones públicas, el refugio usualmente tiene un punto a favor debido a su papel como defensor de los animales.

Eso no quiere decir que las amenazas sean una manera aceptable de obtener lo que desea, solo que cuando el conflicto se intensifica y las negociaciones comienzan, los refugios tienen el mismo riesgo y el mismo control sobre su destino que cualquier veterinario. Su conocimiento de la comunidad y una apreciación honesta de su influencia deben guiar todo lo que haga. Pero sin indiferentemente a la posición que adopte en un asunto en particular, recuerde limitar las discusiones al asunto que atañe. Si su refugio comienza a atacar a los veterinarios de manera individual o a decir que a la comunidad veterinaria no le importan los animales, el público puede perder el respeto tanto por su refugio como por los veterinarios. Si usted puede expresar su desacuerdo respetuosamente, garantizará que no se pierdan futuras oportunidades.