

INFORME DE

# Calidad y

SOSTENIBILIDAD 2018



AniCura

*Un uso **más prudente** de los antibióticos*

INVIERTIENDO  
EN LAS PERSONAS

**Mejora**  
*de la seguridad del paciente*



«Juntos somos responsables de dirigir nuestras actuaciones teniendo en cuenta su impacto en la sociedad, las personas, los animales y el medio ambiente»

PETER DAHLBERG, DIRECTOR GENERAL

# ÍNDICE



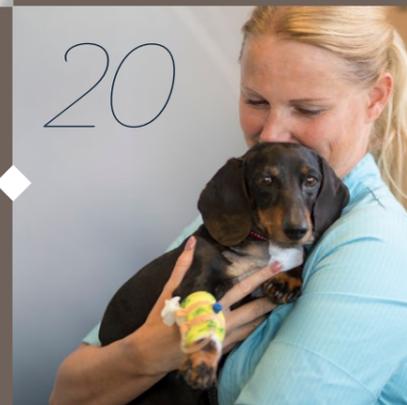
## NUESTRAS PERSONAS

La satisfacción de los empleados y las condiciones laborales son una parte importante de la agenda de sostenibilidad de AniCura.



## OFRECER UNA MEDICINA DIAGNÓSTICA FIABLE

En 2018, AniCura puso en marcha un nuevo sistema digital que permite a las clínicas solicitar el análisis de imágenes médicas a radiólogos diplomados ubicados en otro lugar.



## GARANTIZAR UN USO MÁS PRUDENTE DE LOS ANTIBIÓTICOS

En 2018, AniCura seleccionó a un grupo de veterinarios para que diesen ejemplo sobre el uso responsable de antibióticos y conseguimos reducir su uso



## FACILITAR UNA BUENA GESTIÓN DE LOS INCIDENTES

En 2018, se implantaron un nuevo sistema y procesos para reducir sistemáticamente los incidentes médicos.

- 4 MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL
- 6 CIFRAS CLAVE DE 2018
- 7 PERFIL BREVE DE ANICURA
- 8 HACIA UNA ATENCIÓN VETERINARIA SOSTENIBLE
- 10 CALIDAD MÉDICA EN ANICURA
  - 12 Promover el desarrollo y la especialización profesional
  - 16 Crear y compartir buenas prácticas médicas
  - 18 Mejorar las habilidades de comunicación profesional
  - 20 Ofrecer una medicina diagnóstica fiable
  - 22 Controlar las infecciones del entorno quirúrgico
  - 24 Garantizar un uso más prudente de los antibióticos
  - 28 Hitos de 2018
  - 30 Garantizar la prevención y el control de infecciones
  - 32 Facilitar una buena gestión de los incidentes
  - 34 Promover la calidad del historial clínico del paciente
- 38 NUESTRAS PERSONAS
- 42 MEDICINA PREVENTIVA
- 44 MEDIO AMBIENTE
- 46 COMPROMISO CON LAS COMUNIDADES
- 48 INVESTIGACIÓN EN ANICURA



*Confío en que el informe te aporte conocimientos valiosos acerca de AniCura y sea una fuente de inspiración sobre cómo, juntos, podemos desarrollar una atención veterinaria mejor y más sostenible de cara al futuro.*

PETER DAHLBERG  
Director General



# JUNTOS, forjamos el futuro de la atención veterinaria

AniCura ha crecido rápidamente hasta convertirse en un proveedor líder de atención veterinaria avanzada en toda Europa. Esta evolución conlleva la enorme responsabilidad de dirigir nuestras actuaciones considerando su impacto en la sociedad, las personas, los animales y el medio ambiente.

## LA CALIDAD Y LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Garantizar una calidad médica elevada y la seguridad del paciente son nuestras contribuciones fundamentales a la sociedad y elementos clave para ganarnos la confianza de los empleados, los clientes y otras partes interesadas. Durante décadas, el desarrollo de la calidad ha sido una pieza central para las 250 clínicas veterinarias, cuidadosamente seleccionadas, que forman AniCura hoy en día.

Desde 2015, nuestro programa de desarrollo de calidad, común a toda la empresa, ha aportado estructura y ha prestado apoyo a nuestras clínicas. Durante los últimos cuatro

años, ha generado mejoras tangibles en áreas como la prevención y el control de infecciones, el desarrollo de competencias profesionales, la gestión de incidentes y el

**«Me siento especialmente orgulloso de nuestro trabajo contra la resistencia a los antibióticos, una de las mayores amenazas globales contra la salud humana y animal»**

uso de antibióticos. Una estrecha colaboración y el intercambio de conocimientos entre las clínicas son claves en esta evolución.

## COMBATIR LA RESISTENCIA A LOS ANTIBIÓTICOS

Me siento especialmente orgulloso de nuestro trabajo contra la resistencia a los antibióticos, una de las mayores amenazas globales contra la salud humana y animal. Durante dos años consecutivos, hemos reducido el uso innecesario de antibióticos en la mayoría de nuestras clínicas; y en algunas, la reducción ha superado el 40 %. Esto ha sido posible gracias a mediciones sistemáticas, mejores procedimientos de higiene, formación y los admirables esfuerzos de las clínicas por impulsar el cambio de comportamiento.

## CENTRADOS EN LAS PERSONAS

En 2018, colaboramos con los clientes y los empleados para comprender su perspectiva sobre la sostenibilidad y el impacto de AniCura en la sociedad. De esta colaboración resultaron varias áreas clave: la calidad y los antibióticos, la medicina preventiva y las condiciones laborales de nuestro personal. En este informe, no solo explicamos nuestro trabajo en el ámbito de la calidad médica, sino también cómo aspiramos a ser el empleador más atractivo de nuestro sector, dado que somos una de las principales empresas de atención veterinaria en Europa. Nuestros valores e inversiones para crear una sólida cultura corporativa constituyen la base de este trabajo.

Confío en que el informe te aporte perspectivas valiosas acerca de AniCura y sea una fuente de inspiración sobre cómo, juntos, podemos desarrollar una atención veterinaria mejor y más sostenible de cara al futuro.



*«Una atención veterinaria sostenible comienza por nuestras personas y nuestros valores»*

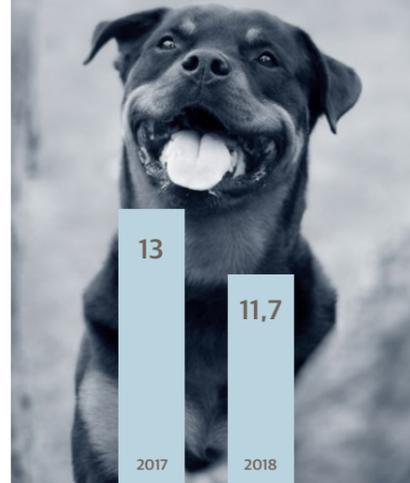
# Cifras clave de 2018



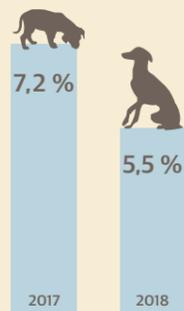
EL  
**55 %**  
DE LAS CLÍNICAS REDUJERON  
EL USO DE ANTIBIÓTICOS

## Uso más prudente de los antibióticos

% POR PACIENTE Y DÍA



## Menos infecciones postoperatorias

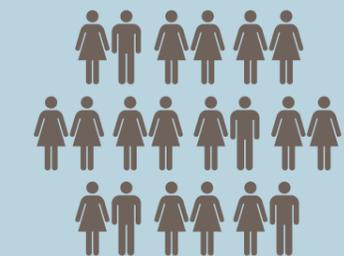


**25.000**  
mascotas con un plan de salud  
preventiva

## ÍNDICE DE satisfacción del cliente consistente- mente alto



**760**  
empleados en  
cursos de  
comunicación



El 86 % de  
los empleados  
se sienten  
orgullosos de  
trabajar en AniCura

# Perfil breve de AniCura

*AniCura es un proveedor líder de atención veterinaria de alta calidad para animales de compañía en Europa.*

AniCura nació de la idea de que compartir los recursos crea oportunidades para una mejor atención veterinaria. La empresa se fundó en 2011 tras la primera fusión de hospitales veterinarios de la región nórdica.

Desde noviembre de 2018, AniCura forma parte de Mars Petcare, una empresa familiar dedicada a la atención veterinaria y a la nutrición de las mascotas.

## QUÉ HACEMOS

AniCura es un proveedor integral de atención veterinaria que ofrece desde medicina preventiva hasta diagnóstico avanzado, cirugía, rehabilitación y cuidados intensivos 24 horas al día. La empresa también ofrece una selección de alimentos y productos para el cuidado de las mascotas.

Nuestra actividad se centra en satisfacer la creciente demanda de una atención más avanzada y de mejor calidad en Europa. Las clínicas que forman parte de AniCura se seleccionan cuidadosamente atendiendo a su especialización y su calidad.

## CÓMO TRABAJAMOS

En AniCura, las decisiones se toman cerca del paciente y del cliente, y las clínicas funcionan de forma independiente a nivel médico. A través de plataformas de

intercambio de conocimientos y buenas prácticas, todas las clínicas se benefician de las competencias globales que ofrece nuestra red. Una visión clara, valores sólidos y un programa de calidad médica único garantizan una dirección conjunta y un desarrollo de la calidad estructurado.

## NUESTRO VALOR PARA LA SOCIEDAD

Cada año, AniCura ayuda a 2,5 millones de animales de compañía a tener mejor calidad de vida y salud. Las inversiones dedicadas a mejorar la calidad médica y la seguridad del paciente mediante formación, investigación, equipamiento e instalaciones superan los 1.000 millones SEK (aproximadamente 97 millones de euros) desde la creación de AniCura. Además, la empresa presta una gran parte de los servicios ininterrumpidos de urgencias disponibles en Europa.

La creación de empleos directos e indirectos en el sector veterinario y otros sectores afines constituye una parte importante de la creación de valor de AniCura. En 2018, AniCura aportó 1.000 millones SEK (aproximadamente 97 millones de euros) en concepto de cotizaciones sociales, IVA e impuesto de sociedades.

## Los valores de AniCura

JUNTOS

RESPONSABILIDAD E INICIATIVA

CUIDADO Y COMPASIÓN

CAPACIDAD Y DESARROLLO

HONESTIDAD Y TRANSPARENCIA



*Juntos, forjamos  
el futuro de la  
atención veterinaria*

2,5 MILLONES DE VISITAS  
A PACIENTES  
5.000 EMPLEADOS  
10 PAÍSES  
250 HOSPITALES Y CLÍNICAS  
VETERINARIAS

# HACIA una atención veterinaria sostenible

Asumir la responsabilidad del bienestar de las generaciones futuras es una parte consustancial de la visión y la agenda estratégica de AniCura.

En este informe se describen nuestras aspiraciones y esfuerzos, así como nuestros desafíos, en estas cuatro áreas, poniendo particular énfasis en nuestro programa de calidad médica, que comprende el trabajo para garantizar un uso más prudente de los antibióticos.

«Todos tenemos la responsabilidad de crear un futuro sostenible. El medio ambiente lo necesita, los dueños de mascotas lo exigen y los empleados quieren poner su grano de arena»

MIEMBRO DEL PERSONAL DE ANICURA EN LA ENCUESTA DE 2018

En 2018, se invitó a más de 1.000 clientes y empleados de cinco países a opinar sobre el impacto de AniCura en la sociedad y las áreas más importantes en las que se debería centrar nuestra empresa. Sobre la base de estas opiniones y un análisis de la cadena de valor de AniCura, se revelaron cuatro áreas clave:

- La calidad y los antibióticos
- Las personas
- La medicina preventiva
- El medio ambiente



**COSTE DE LA ATENCIÓN VETERINARIA**  
Aparte de las cuatro áreas clave mencionadas, tanto los empleados como los clientes destacaron la importancia de abordar el aumento del gasto veterinario de los hogares.

En Suecia, por ejemplo, el gasto total en atención veterinaria se ha incrementado durante los últimos veinte años. Varios factores determinan esta tendencia:

- Una mayor demanda de atención más avanzada
- Visitas más frecuentes al veterinario
- Envejecimiento de las mascotas, que requieren más cuidados
- Mayor calidad en el sector
- Mayores posibilidades de tratar enfermedades y lesiones
- Inflación de salarios debido a la escasez de mano de obra

Al tener mayores posibilidades de tratar y curar a los animales de compañía, los dueños se enfrentan a decisiones difíciles acerca de las opciones de tratamiento y el coste. En consecuencia, para AniCura son aspectos importantes seguir mejorando la comunicación con el cliente en lo que se refiere a la calidad y el coste, apoyar activamente a los dueños en la aplicación de medidas preventivas para evitar la enfermedad y colaborar con instituciones educativas para remediar la falta de profesionales.

«En la actualidad, podemos curar enfermedades que hace solo 5 o 10 años eran mortales. Tenemos los equipos para formular diagnósticos precisos y basamos nuestros tratamientos en pruebas, no hacemos diagnósticos al azar. La seguridad del paciente en la atención veterinaria ha experimentado una revolución»

SANDRA GÖRANSSON,  
VETERINARIA, ANICURA SUECIA

**MEJOR CONTROL DE LOS PROVEEDORES**  
En el análisis de sostenibilidad se ha incluido una evaluación de riesgos que ha servido de base a AniCura para reforzar el control de los proveedores y examinar los riesgos de sostenibilidad en el surtido de venta en las clínicas de Suecia, Noruega y Dinamarca.

Durante la primavera de 2018, se desarrolló un nuevo código de conducta para proveedores en el que se regulan los derechos humanos, el bienestar y la experimentación animal, y las responsabilidades medioambientales de nuestros proveedores. Nuestro objetivo es que los proveedores principales suscriban este código en 2019. Con el fin de garantizar un surtido de venta sostenible, se distribuirá una guía al respecto a las clínicas que venden productos.



# CALIDAD

## médica en AniCura

**El 88 % de los empleados de AniCura creen que los pacientes que acuden a sus clínicas reciben una atención de alta o muy alta calidad.**

En 2015, AniCura creó su propio programa exclusivo de desarrollo de la calidad: QualiCura, cuyos objetivos son aumentar la seguridad del paciente y mejorar los resultados médicos.

Se identificaron nueve áreas prioritarias de particular importancia para cumplir el doble objetivo del programa:

- Promover el desarrollo y la especialización profesional
- Crear y compartir buenas prácticas médicas
- Mejorar las habilidades de comunicación profesional
- Ofrecer medicina diagnóstica fiable
- Garantizar un uso más prudente de los antibióticos
- Controlar las infecciones postquirúrgicas
- Garantizar la prevención y el control adecuados de infecciones
- Facilitar una buena gestión de los incidentes
- Promover la calidad del historial clínico del paciente

Este informe presenta el trabajo llevado a cabo en 2018 en cada una de estas nueve áreas prioritarias.

### CENTRADOS EN LA APLICACIÓN

QualiCura se centra en aplicar y conseguir cambios reales en las clínicas de AniCura. Además de promover una mentalidad de mejora continua, varios procesos contribuyen a que se apliquen localmente las mejoras de calidad:

- **Visitas QualiCura:** El equipo de calidad médica veterinaria realiza visitas orientadas a la calidad a todas las clínicas que se incorporan a AniCura. El objetivo es establecer una buena relación y comprender los planes de mejora de la calidad específicos de cada clínica y sus desafíos. Además, el equipo repite la visita a las clínicas que requieren más apoyo.
- **Estudios QualiCura:** Encuestas trimestrales basadas en datos que permiten una comparación única y la transferencia de conocimientos entre clínicas y países.
- **Modelos:** Después de cada estudio QualiCura, se identifican «clínicas modelo» para compartir ejemplos de mejoras que han demostrado su eficacia clínica.
- **Conferencia sobre calidad:** En 2018, AniCura celebró su primera conferencia dedicada a la calidad médica. Se invitó a todas las clínicas a compartir sus conocimientos, con especial énfasis en las barreras de aplicación y en las soluciones pragmáticas para la actividad diaria.

### RECURSOS ESPECÍFICOS

Para ayudar a las clínicas e impulsar el cambio positivo, AniCura cuenta con recursos específicos para desarrollar la medicina veterinaria y la calidad.

- **Coordinadores de calidad:** Cada clínica AniCura designa a un «coordinador QualiCura» que será responsable de los procesos de mejora de la calidad y su comunicación.
- **Equipo de desarrollo de la calidad médica veterinaria:** Equipo central específico que presta su apoyo al desarrollo de las clínicas, gestiona QualiCura y ofrece conocimientos especializados.
- **Consejo científico de AniCura:** El consejo está formado por investigadores veterinarios de prestigio procedentes de AniCura y de universidades, y se encarga de asignar los fondos del Fondo de Investigación de AniCura.
- **Consejo de desarrollo de la medicina veterinaria de AniCura:** El consejo garantiza que los avances del sector se reflejen adecuadamente en las estrategias de AniCura y se ocupa de los dilemas éticos.



# EL DESARROLLO profesional refuerza la seguridad del paciente

La seguridad del paciente está estrechamente ligada al nivel de competencia profesional en cualquier situación médica.

Promover el desarrollo y la especialización profesional constituye una parte primordial del programa de calidad médica de AniCura, y es de igual importancia tanto para los veterinarios y los enfermeros como para el resto del personal médico.

AniCura tiene el objetivo de que cada empleado mantenga una reunión anual sobre desarrollo profesional con su superior y cuente con un plan de desarrollo personal claro. Si bien se está avanzando en la dirección correcta, todavía queda un largo camino por recorrer. En 2018, el 50 % de los empleados mantuvieron reuniones sobre el desarrollo de sus competencias profesionales, en comparación con un 45 % en 2017.

## EDUCACIÓN CONTINUA DE ANICURA

A fin de prestar un mayor apoyo al desarrollo profesional, en 2017 se puso en marcha el programa AniCura Continuing Education (ACE). En 2018, se organizaron más de 35 cursos ACE en toda Europa. En ellos se trató

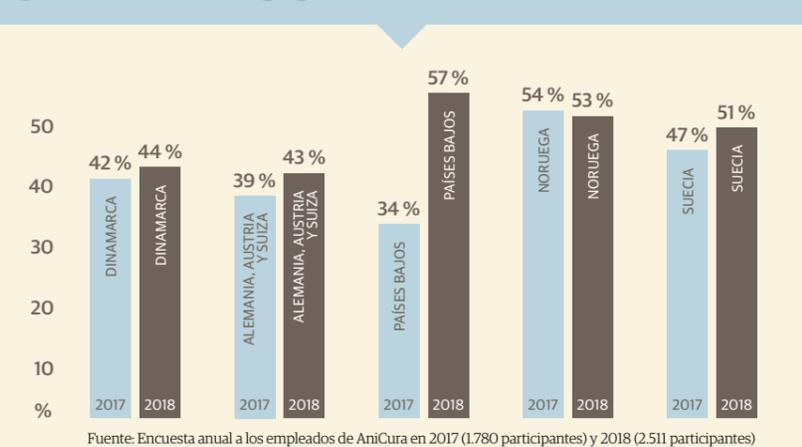
un amplio abanico de temas veterinarios, desde el cuidado del instrumental hasta la uretrocistoscopia y la anestesiología.

## LA IMPORTANCIA DE LA ESPECIALIZACIÓN

Los especialistas veterinarios son una pieza clave para asegurar unos niveles de atención médica elevados y actualizados. En algunos países existe la especialización en medicina general, que es igual de importante que las demás especialidades.

AniCura anima a sus empleados a especializarse y a las clínicas a convertirse en centros de enseñanza acreditados para itinerarios de especialización nacionales e internacionales. AniCura da empleo a más de 250 especialistas veterinarios nacionales e internacionales, incluidos alrededor de 100 diplomados con la certificación del Colegio Europeo o Americano de su especialidad.

## Porcentaje de empleados que mantienen reuniones periódicas sobre el desarrollo de las competencias profesionales a largo plazo



## ¿Qué hiciste para desarrollarte profesionalmente?



KRISTINA BAU HJELMARK, CIENTÍFICA BIOMÉDICA EN ANICURA JELØY DYRESYKEHUS, NORUEGA



JENS STETTER, VETERINARIO EN ANICURA KALMARSUND, SUECIA



KATHARINA MÖHLER, VETERINARIA EN ANICURA KLEINTIERZENTRUM HEILBRONN, ALEMANIA

«Mi clínica AniCura me ofreció participar en el curso ACE "Laboratorio clínico". Antes había trabajado en un laboratorio médico humano, por lo que me parecía importante aprender más sobre las patologías y el diagnóstico felinos y caninos.

El curso me proporcionó interesantes discusiones de casos y los docentes compartieron sus experiencias y conocimientos de manera inspiradora.»

«Necesitaba tutores para mi itinerario de especialización. A través de AniCura, me puse en contacto con dos cirujanos expertos de otra clínica, AniCura Djursjukhuset Albano. Ahora supervisan mi especialización y me brindan apoyo en mi proyecto de investigación en cirugía. También paso dos días laborables al mes acompañando a estos cirujanos para aprender de ellos.

¡AniCura realmente invierte en mí!»

«Obtuve el título de Fachtierarzt (especialista en animales de compañía) en marzo de 2018. Hacía mucho tiempo que tenía este plan, ya que creo en la calidad y en la formación permanente. Mi clínica me ayudó asignándome supervisores y una red de especialistas. Además, me inscribieron en varios cursos y formaciones avanzadas.»



*«Hoy en día ya vemos mejoras tangibles en todas las áreas de nuestro programa de calidad»*

# LAS BUENAS prácticas médicas nos ayudan a mejorar la seguridad del paciente

Compartir buenas prácticas entre clínicas es un factor clave para el desarrollo de la calidad en AniCura.

En AniCura, los conocimientos se comparan cada día en las clínicas, las reuniones, los foros nacionales e internacionales y los grupos de trabajo, así como a través de plataformas y herramientas digitales. Las plataformas digitales incluyen una base de conocimientos, una base de datos bibliográfica con revistas científicas, seminarios web, la red social empresarial Yammer que

esta disponible para toda la empresa, y diferentes boletines.

## GRUPOS DE INTERÉS MÉDICO

Los grupos de interés médico de AniCura son foros abiertos a todos los profesionales veterinarios de AniCura. Se centran en diferentes especialidades e intercambian buenas prácticas, ofrecen asesoramiento para casos clínicos y organizan cursos médicos.

Durante 2018, el número de usuarios de la red social empresarial Yammer se duplicó hasta alcanzar alrededor de 2.000 profesionales veterinarios que analizan casos de pacientes e intercambian conocimientos médicos.

## Grupos de interés médico de AniCura

- Antibióticos y resistencia
- Cardiología
- Odontología
- Dermatología
- Diagnóstico por imagen
- Urgencias y cuidados intensivos
- Medicina felina
- Gastroenterología
- Prevención y control de infecciones
- Medicina de laboratorio
- Nutrición
- Neurología
- Oncología
- Oftalmología
- Fisioterapia y rehabilitación
- Salud reproductiva
- Pequeños mamíferos y animales exóticos
- Cirugía y ortopedia
- Tratamiento de heridas
- Urología

## Estudio de buenas prácticas: FLUTD

En 2018, se llevó a cabo un estudio QualiCura para comprender el cumplimiento de las buenas prácticas médicas en el diagnóstico y el tratamiento de la enfermedad del tracto urinario inferior felino (FLUTD). Se incluyeron en el estudio los diagnósticos y tratamientos de 870 gatos con síntomas de estranguria, hematuria, polaquiuria, periuria, pérdida pasiva de orina o síntomas de obstrucción urinaria.

### NO SIEMPRE HACEN FALTA ANTIBIÓTICOS

En general, hay muchas ideas falsas sobre la FLUTD, por ejemplo, si se trata o no de una infección. Las infecciones bacterianas no son comunes, por lo que la buena práctica es tratar a un paciente con molestias por FLUTD con analgésicos y medidas de reducción del estrés, en lugar de recetar automáticamente antibióticos. Este fue el procedimiento seguido en un 49 % de los 870 pacientes del estudio

### BAJO CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS

La FLUTD obstructiva puede provocar una situación potencialmente mortal.

Siempre se deben realizar análisis de sangre y un cultivo bacteriano de orina, tomado mediante cistocentesis. Antes de efectuar el cateterismo, debe rasurarse y lavarse la zona perineal a fin de prevenir infecciones. Estas cuatro buenas prácticas solo se siguieron en un 16 % de los 183 casos de FLUTD obstructiva incluidos.

El grupo de interés médico en medicina felina de AniCura elaboró una guía de buenas prácticas basadas en datos científicos para pacientes con FLUTD, que se distribuyó en las clínicas de AniCura junto con los comentarios acerca del estudio.



## ¿Cómo compartes tus conocimientos?



CAROLINE HOEKE,  
ENFERMERA EN ANICURA  
DE WATERPOORT SNEEK,  
PAÍSES BAJOS



ALEXANDRA ROSÉ,  
VETERINARIA EN ANICURA  
TIERKLINIK HOLLABRUNN,  
AUSTRIA



PETRA STOMPS,  
ENFERMERA EN  
STERKLINIEK DIERENARTSEN  
DEVENTER, PAÍSES BAJOS

«Creo que es importante que todos compartamos nuestros conocimientos, sobre todo en las áreas especializadas, para que podamos asesorar correctamente a nuestros clientes.»

A Caroline le interesa especialmente la nutrición canina. Cuando se dio cuenta de que los conocimientos sobre algunos productos eran deficientes, organizó un seminario de tarde para sus compañeros y también publicó información sobre los productos en los foros digitales de AniCura.

«Empecé a utilizar Yammer poco después de incorporarme a AniCura. Nos brinda una oportunidad genial a mí y a mis compañeros para compartir casos, conocer la opinión de los demás y obtener consejos de especialistas. Muchas veces se publican los resultados, de modo que todos los veterinarios implicados reciben una información muy valiosa.»

Alexandra es diplomada por el Colegio Americano de Medicina interna veterinaria y es la directora del departamento de medicina interna de pequeños animales en la clínica AniCura Tierklinik Hollabrunn.

«Visité otra clínica de AniCura para tener nuevas ideas sobre cómo mejorar la seguridad del paciente y las presenté en nuestra reunión de personal. Hice fotos de las cosas que debíamos mejorar en nuestra clínica y las utilicé en la presentación. Fue excelente para estimular el debate sobre cómo aplicar las buenas prácticas. También preparé concursos de preguntas para desafiar a mis compañeros.»

Petra es coordinadora de calidad y responsable del control y prevención de infecciones en su clínica. Visitó las instalaciones de AniCura Strängnäs Djurklinik y Aros Veterinärcentrum en Suecia para comentar e intercambiar experiencias acerca de la aplicación de mejoras de calidad.



# LAS HABILIDADES de comunicación influyen en el resultado médico

Una buena comunicación con el cliente es de suma importancia para el resultado médico y la satisfacción del cliente.

Los estudios científicos en medicina humana han demostrado que la confianza creada a través de una comunicación consciente influye mucho en el resultado de los tratamientos, por ejemplo, por el mayor cumplimiento de los consejos del médico. El desafío en la atención veterinaria es incluso mayor, ya que los pacientes no pueden expresarse.

## CURSOS DE COMUNICACIÓN

Formarse en habilidades de comunicación no solo es beneficioso para la interacción con los pacientes y sus dueños, sino que además tiene un efecto positivo en la reducción del estrés laboral y del riesgo de incidentes médicos, los cuales muchas veces tienen su origen en una comunicación poco clara.

AniCura ofrece a los empleados que tienen contacto con los clientes cursos de comunicación basados en modelos bien documentados. Durante 2018, 760 empleados de AniCura recibieron esta formación en diferentes modalidades. Asimismo, AniCura mantuvo conversaciones con universidades sobre la importancia de incluir cursos de comunicación en los programas de veterinaria.



## La perspectiva de una formadora en comunicación



HELEN ØVREGAARD, VETERINARIA EN LA ANICURA ASKØY DYREKLINIKK DE NORUEGA, TRABAJA A TIEMPO PARCIAL COMO FORMADORA EN COMUNICACIÓN EN ANICURA

¿Qué resultados has observado en los cursos de comunicación?

El efecto más importante es la sensación de controlar mejor el flujo de tiempo y de información, lo cual, a su vez, redundará en que los empleados se sientan más capacitados. También se consigue que haya menos quejas de los clientes, ya que estas suelen derivarse de una comunicación deficiente.

Por ejemplo, hemos comprobado que el índice de satisfacción de los clientes aumentó inmediatamente en las clínicas en las que la mayoría del personal había asistido a un curso de comunicación.

¿Qué partes de los cursos se valoran más?

¡Los juegos de rol gustan mucho! A muchos veterinarios y enfermeros les cuesta hablar de precios y costes, por lo que se aprecian mucho las herramientas para facilitar esta comunicación.

Transmitir malas noticias a nuestros clientes también puede resultar difícil, y es algo que nuestros participantes se alegran de conocer más en profundidad, así como gestionar las quejas lo mejor posible.

¿La formación en comunicación puede mejorar la calidad médica?

¡Sí! Aplicar las habilidades aprendidas en la actividad diaria nos permite crear confianza de forma más eficaz, y así aumentan las posibilidades de que el dueño siga nuestros consejos de tratamiento y seguimiento.



# DESARROLLAR buenas prácticas comunes a toda la empresa

La calidad diagnóstica de las analíticas es esencial para la seguridad del paciente y se basa en tomar muestras, manipularlas e interpretarlas de manera correcta.

La mayoría de los errores en la medicina de laboratorio se deben a factores humanos que se producen principalmente entre la toma de muestras y el análisis. Durante 2018, AniCura puso mayor énfasis en reducir los errores preanalíticos y estableció directrices para la toma y la manipulación correctas de muestras.

**PROCEDIMIENTOS Y BUENAS PRÁCTICAS**  
En el ámbito del diagnóstico de laboratorio, es significativa la motivación para garantizar

una elevada calidad médica mediante la estandarización. A la pregunta: «¿Qué única acción lograría la mejora más importante de la seguridad del paciente y de los resultados médicos en tu clínica?», la mitad de las clínicas de AniCura respondieron: «Establecer procedimientos y buenas prácticas». En 2018 se elaboraron y distribuyeron nuevas directrices y protocolos recomendados comunes a toda la empresa.

#### ANICURA TELEMEDICINE

Varios estudios científicos han destacado la importancia de contar con especialistas en el diagnóstico por imagen a fin de garantizar un análisis preciso de las imágenes tomadas, por ejemplo, mediante una radiografía, una resonancia magnética o un TAC. En la medicina humana, un radiólogo examina cada radiografía, pero la mayoría de las clínicas veterinarias carecen de radiólogo interno y suele ser el veterinario a cargo del tratamiento quien evalúa las imágenes.

En junio de 2018, AniCura puso en marcha AniCura Telemedicine, un servicio digital de imágenes abierto a cualquier clínica veterinaria de Europa. Las clínicas pueden enviar imágenes a través de un sistema basado en la web para que las evalúen especialistas diplomados, p. ej., en imagen o neurología, dependiendo del caso clínico. En un plazo de entre 4 y 24 horas, en función de la urgencia, la clínica recibe un informe y análisis completos.

«Al utilizar AniCura Telemedicine para tener una segunda opinión de nuestros TAC, recibimos una respuesta rápida y una evaluación profesional de las imágenes, que con frecuencia incluye referencias relevantes a nueva bibliografía o a artículos revisados por pares»

CLAUS BUNDGAARD NIELSEN, DIRECTOR DE CLÍNICA Y VETERINARIO EN ANICURA AARHUS DYREHOSPITAL, DINAMARCA

## ¿Cómo habéis mejorado la medicina diagnóstica?



SANNE ROSS SØRENSEN,  
DIRECTORA DE CLÍNICA Y  
VETERINARIA EN ANICURA  
AARHUS DYREHOSPITAL,  
DINAMARCA

«Las nuevas directrices que ha elaborado AniCura para el diagnóstico de laboratorio son una herramienta importante para garantizar la calidad de nuestro trabajo diagnóstico diario»

En el AniCura Gistrup Dyrehospital, se implantó un enfoque estandarizado de la evaluación diagnóstica del paciente en 2018. Además, el personal sistematizó los protocolos relativos a la monitorización periódica de los pacientes crónicos y los análisis de sangre preanestésicos.



KATJA OLESEN,  
CIENTÍFICA BIOMÉDICA  
DE LABORATORIO EN  
ANICURA DIAGNOSTISK  
LABORATORIUM, NORUEGA

«Nos esforzamos continuamente por supervisar y mejorar nuestra calidad de laboratorio. Entre otras medidas, controlamos los resultados de los análisis diarios para detectar posibles errores»

AniCura Jeløy Dyresykehus y Anicura Diagnostisk Laboratorium se han trasladado recientemente a unas nuevas instalaciones en Rygge (Noruega). El laboratorio tiene 350 m<sup>2</sup> y cuenta con cuatro científicos biomédicos de laboratorio, un biólogo molecular y un patólogo clínico veterinario. Durante 2018, el personal del laboratorio ha estandarizado los métodos y los procedimientos, y ha seleccionado un programa externo de control de la calidad.

# MENOS infecciones postoperatorias

Se pueden evitar muchas complicaciones postoperatorias realizando un mejor seguimiento de los pacientes y mejorando las medidas preventivas.

A fin de reducir las infecciones del entorno quirúrgico, es importante hacer un seguimiento activo de los pacientes después de la operación una semana y un mes después mediante una nueva visita u otro tipo de contacto con el dueño de la mascota.

Una vez que se han revisado sistemáticamente los resultados de varios pacientes, se pueden mejorar los procedimientos para garantizar unos resultados quirúrgicos y una seguridad del paciente mejores. Un estudio científico ha demostrado que un tercio de todas las infecciones del sitio quirúrgico no se descubren si no se realiza un seguimiento adecuado del paciente. AniCura aspira a que todas las clínicas tengan procesos de vigilancia postoperatoria.

**MENOS INFECCIONES POSTOPERATORIAS**  
En 2018, AniCura midió la incidencia de las infecciones del sitio quirúrgico por tercer año consecutivo. Participaron en el estudio 1.915 perros operados en 102 clínicas. Los perros fueron revisados siete días y treinta días después de la intervención para poder detectar cualquier infección derivada de la misma.

Las clínicas que participaron en el estudio tanto en 2017 como en 2018 mostraron una reducción media de las infecciones del entorno quirúrgico\* del 7,2 % al 5,5 % de todas las intervenciones quirúrgicas. Esta tendencia positiva es el resultado de un mejor control de las infecciones y una vigilancia más activa de los pacientes operados.

## GRAN VARIACIÓN EN EL USO DE ANTIBIÓTICOS

Aunque la incidencia de las infecciones del entorno quirúrgico es similar en los diferentes países (véase la figura), el uso de antibióticos aún varía sustancialmente. En Suecia, se recetaron antibióticos en un 21 % de las intervenciones quirúrgicas, mientras que en Alemania se utilizaron en un 82 % de estas. No obstante, no

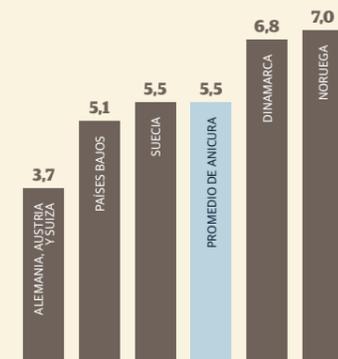
se mostró ninguna correlación en las clínicas entre la tasa de infecciones del entorno quirúrgico y el uso de profilaxis antibiótica quirúrgica.

«Muchos veterinarios siguen utilizando un exceso de antibióticos en las intervenciones quirúrgicas. Pido que seamos más reflexivos y que mejoremos los procedimientos de higiene»

ULRIKA GRÖNLUND,  
DIRECTORA DE CALIDAD MÉDICA DEL GRUPO

## Resultados y evolución

Porcentaje de infecciones del entorno quirúrgico por país (%).



Fuente: Estudio QualiCura T1 2018

## DATOS CLAVE DEL ESTUDIO:

- Las infecciones del sitio quirúrgico en las clínicas AniCura disminuyeron del 7,2 % al 5,5 %.
- Demasiados pacientes sometidos a cirugía limpia recibieron profilaxis antibiótica (39 %).
- El 58 % de los pacientes recibieron los antibióticos en el momento correcto (60 minutos antes de la incisión).
- El 70 % de los pacientes tenían una temperatura corporal superior a 37 °C, en comparación con un 58 % en 2017. Esta cifra es una mejora porque una temperatura corporal demasiado baja durante la cirugía aumenta el riesgo de complicaciones postoperatorias.
- El 33 % de las clínicas utilizan una lista de comprobación de seguridad para la cirugía, una herramienta que ha demostrado disminuir las complicaciones. La proporción es más elevada que el año pasado, cuando un 23 % utilizó este tipo de lista.
- El 83 % de las clínicas utilizan un protocolo anestésico.

\* Infecciones del entorno quirúrgico según la definición de las directrices de los Centros de Control y Prevención de Enfermedades de los Estados Unidos.



## ¿Cómo habéis prevenido las infecciones del entorno quirúrgico?



SARAH LOUISE LUND PETERSEN, ENFERMERA Y COORDINADORA DE CALIDAD EN ANICURA SYDVET DYREHOSPITALER, DINAMARCA

«Hay que asegurarse de que los pacientes reciban los antibióticos 60 minutos antes de la incisión quirúrgica, si es que los necesitan»

Después del estudio, los hospitales AniCura Sydvet Dyrehospitaler se dieron cuenta de que debían mejorar sus protocolos de profilaxis antibiótica quirúrgica para tener normas más estrictas sobre qué pacientes la requieren y cuándo se debe administrar. Estas normas se añadirán a su protocolo de anestesia.



MARIA SÖDERBERG, DIRECTORA DE CLÍNICA, Y ALEXANDRA DAHL, ENFERMERA Y ESPECIALISTA EN CONTROL DE INFECCIONES EN ANICURA ARBOGA DJURKLINIK, SUECIA

«Tener mejores procedimientos de manejo del instrumental es uno de los motivos de nuestro éxito»

AniCura Arboga Djurklinik disminuyó significativamente su tasa de infecciones del entorno quirúrgico al 0 %.

- Alexandra asistió a un curso ACE sobre manejo del instrumental y formó al resto del equipo.
- Se revisaron todos los instrumentos quirúrgicos y se sustituyeron los que presentaban daños o estaban oxidados.
- La clínica implantó procedimientos nuevos o revisados de manejo del instrumental.
- Se aplicaron protocolos nuevos o revisados para el autoclave y la lavadora-desinfectadora.



TOSCA NEGGERS Y JACINTHA BURGHARD, VETERINARIAS EN ANICURA DIERENKLINIEK EERSEL, PAÍSES BAJOS

«Rasurar el pelaje del paciente justo antes de la operación»

AniCura Dierenkliniek Eersel ha decidido aplicar los siguientes pasos de mejora:

- Uso más cuidadoso de la profilaxis antibiótica quirúrgica y solo en las operaciones en las que una infección sería grave.
- Añadir vigilancia activa a las cuatro semanas y, en el caso de los implantes, un año después de la intervención.



«La mayoría de nuestras clínicas han reducido el uso de antibióticos»

# REDUCCIÓN del uso de antibióticos

Los antibióticos están perdiendo eficacia y debemos utilizarlos con prudencia.

Las clínicas AniCura atienden a más de 2,5 millones de pacientes al año, de modo que, juntos, tenemos un impacto significativo en el uso de los antibióticos. Utilizándolos de forma más prudente, cumpliendo los procedimientos de control de infecciones y tratando a los pacientes con el medicamento adecuado, se puede reducir el uso innecesario de antibióticos. Además, al compartir nuestras experiencias dentro de AniCura, más empleados se sienten seguros cuando tratan a menos pacientes con antibióticos.

## GRAN DIVERGENCIA EN EL USO DE ANTIBIÓTICOS

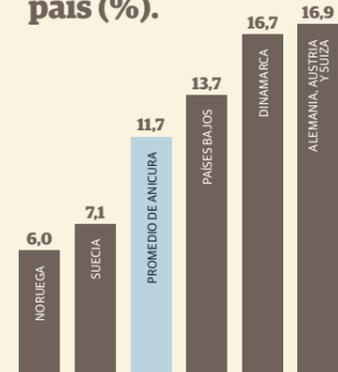
Por tercer año consecutivo, AniCura midió el uso de antibióticos en 2.898 perros tratados en 107 clínicas de Europa. Las clínicas registraron durante un día qué sustancia antimicrobiana empleaban en los perros para el tratamiento sistémico o la profilaxis, junto con la indicación para este uso.

En total, 336 de los 2.898 perros recibieron antibióticos durante el día de la medición, lo cual equivale a un 11,7 %, en comparación con un 13 % en 2017.

La incidencia del uso de antibióticos varió entre los hospitales de 0 perros tratados a un 44 % de los pacientes

caninos. Además, la incidencia media por país osciló entre el 5 y el 20 %. Las diferencias significativas entre países y clínicas se trataron en los comentarios enviados a las clínicas y se distribuyeron directrices sobre el uso juicioso de los antibióticos para su aplicación.

## Porcentaje de perros que recibieron antibióticos sistémicos durante un día por país (%).



Fuente: Estudio QualiCura T4 2018

## DATOS CLAVE DEL ESTUDIO:

- Más del 55 % de las clínicas redujeron el uso de antibióticos con respecto a 2017. El 34 % logró una reducción de más del 30 %.
- La profilaxis quirúrgica fue la indicación más habitual para los perros que recibieron antibióticos (22 %), seguida de la infección de la herida —incluidos abscesos— (18 %), trastornos gastrointestinales (13 %), infecciones cutáneas (dermatitis, furunculosis, etc.) (7 %) y enfermedades respiratorias de las vías superiores (5,4 %).
- La clase antimicrobiana utilizada con mayor frecuencia fueron los antibióticos betalactámicos (70 %).
- La mayoría de los perros se trataron empíricamente, es decir, sin ayuda diagnóstica como bacteriología o resultados citológicos.
- La duración del tratamiento osciló entre 1 y 42 días, con una media de 7 días.



# LOS ANTIBIÓTICOS, bajo la lupa

La propagación global de bacterias resistentes a los antibióticos es una de las mayores amenazas contra la salud humana y animal.

«El objetivo de AniCura es reducir el uso de antibióticos en más de la mitad»

Las consecuencias del uso irresponsable y del consumo excesivo de antibióticos han provocado una rápida proliferación de bacterias resistentes en todo el mundo. Solo en Europa, se estima que cada año fallecen 33.000 personas por infecciones causadas por bacterias resistentes.

#### LA ATENCIÓN VETERINARIA DESEMPEÑA UN PAPEL IMPORTANTE

En un estudio realizado entre 1.000 empleados y clientes de AniCura, garantizar un uso más responsable de los antibióticos se consideró una de las tres principales áreas de sostenibilidad que AniCura debe abordar. Los avances en medicina veterinaria, con intervenciones quirúrgicas más complejas, cuidados intensivos o tratamiento del cáncer, también implican que dependemos de antibióticos eficaces.

En 2015, AniCura inició su misión de reducir de manera activa y significativa el uso innecesario de estos fármacos. Como grupo, el objetivo es reducir el uso de antibióticos del 11,7 % por paciente y día en 2018 al 5 % en 2030. El trabajo incluye el seguimiento sistemático del uso de

«Los antibióticos son uno de los fármacos más importantes. Cada segundo, cada minuto y cada día, salvan vidas»

ULRIKA GRÖNLUND,  
DIRECTORA DE CALIDAD MÉDICA DEL GRUPO

antibióticos, iniciativas formativas, mejores directrices de control de infecciones, higiene de las manos y un énfasis adicional en la medicina preventiva para los animales de compañía.

## Modelos de antibióticos

En 2018, AniCura nombró a algunas clínicas «Modelos de antibióticos». Estas clínicas han garantizado activamente un uso más prudente de los antibióticos y sus métodos se comparten en el conjunto de AniCura para ayudar a las demás clínicas.



CHRISTINE Y CHRISTIAN NEES, ANICURA  
KLEINTIERMEDIZINISCHES ZENTRUM DR. NEES

La clínica AniCura Kleintiermedizinisches Zentrum Dr. Nees disminuyó el uso de antibióticos en 15 puntos porcentuales. Christian Nees, director de la clínica y veterinario, y Christine Nees, veterinaria y coordinadora de calidad, relatan su experiencia.

¿Cómo habéis reducido el uso de antibióticos en vuestra clínica?

Preparamos unas directrices para el uso de antibióticos y las comentamos en las reuniones de veterinaria.

Las directrices establecen que no deben utilizarse antibióticos en las operaciones habituales de menos de 1,5 horas de duración (cirugías de tumores, castraciones) ni tampoco antes de otras muchas intervenciones. También hemos limitado su uso en la práctica clínica diaria para tratamientos como la tos, la diarrea, las afecciones dermatológicas, etc.

¿Habéis tenido algún inconveniente?

Se han producido unas pocas infecciones de heridas sin complicaciones (no está claro si fue casualidad o porque no se administraron antibióticos).

¿Cuál es vuestro principal consejo para otras clínicas?

Que utilicen protocolos escritos con indicaciones estrictas en cuanto a la administración de antibióticos y revisen las pautas de antibióticos en las operaciones habituales. Lo más importante es hablar del uso de antibióticos con los empleados para poder responder a los temores y las preocupaciones de cada persona.



HEIDI HAUGHOLT,  
ANICURA RISING DYREKLINIKK

La AniCura Rising Dyreklinikk, en Noruega, ha registrado un uso reducido y responsable de los antibióticos durante dos años seguidos. Le hemos preguntado a la veterinaria y directora de la clínica, Heidi Haugholt, cómo lo han logrado.

¿Os habéis esforzado activamente por reducir el uso de antibióticos en vuestra clínica?

Sí, hablamos del uso de los antibióticos en nuestras reuniones de veterinaria. Además, yo misma estoy muy comprometida con un uso prudente, así que procuro dar ejemplo. Mis empleados dicen que tienen la sensación de que les voy susurrando al oído cómo utilizar los antibióticos.

Todos los tratamientos con antibióticos deberían cumplir las recomendaciones nacionales.

¿Habéis tenido algún inconveniente?

Los dueños de las mascotas lo entienden perfectamente y les parece bien. Hemos tenido algunas infecciones de heridas postoperatorias, pero ninguna grave. Las tratamos con drenajes y las limpiamos con clorhexidina.

¿Cuáles son vuestros principales consejos para otras clínicas?

Todas las clínicas deben concentrarse en este importante tema, y lo mejor es que tengan una persona encargada de elaborar buenos procedimientos de tratamiento. También deben analizar los tratamientos habituales, empezando por aquellos en los que utilicen muchos antibióticos, como, las mordeduras de gato, la odontología, los trastornos dermatológicos y la cirugía.

## Perspectivas de un investigador



LUCA GUARDABASSI

Luca Guardabassi, profesor de la Facultad de Ciencias Médicas y de la Salud de la Universidad de Copenhague y del Royal Veterinary College de Londres. Es diplomado en salud pública veterinaria por el Colegio Europeo y está especializado en resistencia antimicrobiana.

¿Por qué los veterinarios deben utilizar los antibióticos con mayor cuidado?

Los antibióticos son fármacos esenciales para tratar enfermedades bacterianas; por lo tanto, un uso racional es decisivo no solo por los riesgos de salud pública, sino también para conservar la eficacia clínica en los animales y minimizar el riesgo de propagar bacterias resistentes a los humanos que trabajan y tienen un contacto estrecho con los animales de compañía.

¿Qué sucederá en la atención veterinaria si no tomamos medidas?

Durante la última década, han aparecido muchas nuevas bacterias multirresistentes en la atención veterinaria. Estas bacterias representan un riesgo grave para la salud y el bienestar de nuestros pacientes, y algunas de ellas también pueden colonizar e infectar a los humanos. Si no se toma ninguna medida, podríamos encontrarnos en la situación de no tener fármacos para tratar las infecciones bacterianas, con consecuencias graves de morbilidad y mortalidad en la medicina humana y veterinaria.

¿Qué opinas sobre el control de infecciones y los antibióticos en la atención veterinaria actual?

El control de infecciones y la optimización de los tratamientos antimicrobianos son las dos estrategias más eficaces para controlar y prevenir la propagación de bacterias resistentes. Aunque algunos países han avanzado considerablemente durante los últimos años, estos dos temas siguen estando descuidados por la medicina veterinaria a nivel global. Es hora de que esto cambie. Medidas de control de infecciones sencillas, como lavarse las manos, contribuyen muchísimo a reducir los riesgos asociados al transporte y a la propagación de bacterias resistentes en las clínicas.

# ANICURA 2018

En 2018, logramos hitos importantes en la seguridad del paciente y el uso de antibióticos. Más de 2.000 empleados participaron en nuestra conferencia *Togetherness* y hemos mejorado la satisfacción de los empleados.

## FEB



2.287 empleados se reúnen en el evento *Togetherness* de AniCura, celebrado en el estadio Globe en Suecia



392 participantes y 22 ponentes en el Congreso internacional de grupos de interés médico de AniCura, celebrado en Estocolmo

Se publica el Informe de calidad de AniCura 2017

## MAY

11 proyectos de investigación de cuatro países reciben financiación del Fondo de Investigación de AniCura

AniCura  
*Excellent Leader*



Se pone en marcha el nuevo marco de liderazgo AniCura Excellent Leader

Nuevos resultados de QualiCura sobre la higiene de las manos y el cuidado del instrumental

## SEP

Se implanta el AniCura Patient Safety Improvement System, que permite a las clínicas notificar incidentes ocurridos en la clínica y analizarlos, a nivel nacional y en el conjunto de AniCura



## NOV

AniCura presenta estrategias para combatir la resistencia antimicrobiana en la cumbre de investigación sobre este tema del Consejo Nórdico de Ministros, del Foro Antibiótico sueco y del Instituto de Veterinaria sueco

Nuevos resultados de QualiCura indican que se ha reducido el uso de antibióticos en las clínicas de AniCura

## ENE

3.ª encuesta de AniCura a los empleados para medir su satisfacción



Se adquiere energía renovable para las operaciones de AniCura en Escandinavia

## ABR

21 directores de clínica completan el programa Accelerator de liderazgo global



## JUN

Más de 100 coordinadores de calidad asisten a la Conferencia sobre calidad de AniCura

Se pone en marcha AniCura Telemedicine, un servicio digital para el análisis de imágenes médicas por especialistas

Nuevos resultados de QualiCura sobre infecciones del entorno quirúrgico, el uso de desinfectantes alcohólicos para las manos y el manejo del instrumental

## JUL

El plan de medicina preventiva de AniCura, AniPlan, se pone en marcha en los Países Bajos



## OCT

Nuevos resultados de QualiCura sobre el cumplimiento de buenas prácticas en casos de FLUTD

## DIC

Primera visita QualiCura a España, el décimo país de AniCura

# MEJORA de la higiene de las manos

Tener las manos limpias es la herramienta principal para minimizar la propagación de microorganismos, incluidas las bacterias resistentes a los antibióticos.

AniCura se esfuerza activamente por garantizar procedimientos adecuados de higiene de las manos entre todos los empleados. Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo un estudio sobre este tema en 80 clínicas de AniCura.

«El objetivo de nuestro estudio es destacar la importancia de una buena higiene de las manos para todos los profesionales veterinarios»

Los resultados revelaron un consumo medio de 8,4 ml de desinfectantes para las manos por paciente y día, una cifra superior a los 7,3 ml por paciente y día en 2017. Este consumo ha aumentado tras la implantación de las directrices de control de infecciones en AniCura, junto con las mediciones anuales de la higiene de las manos para concienciar sobre la desinfección e impulsar su uso.

## MANEJO DEL INSTRUMENTAL

En 2018, AniCura también estudió cómo manejan las clínicas el instrumental quirúrgico, desde la limpieza hasta la esterilización, incluidas pruebas de la limpieza del instrumental y comprobaciones de calidad del equipo, como los autoclaves y las lavadoras-desinfectadoras.

Participaron en este estudio 87 clínicas. El 34 % utilizó una lavadora-desinfectadora para limpiar y desinfectar, mientras que casi el mismo porcentaje todavía limpia el instrumental manualmente, un método de calidad incierta, ya que los resultados varían según la persona. Después de la limpieza manual, el lavado en un lavavajillas doméstico o un baño de ultrasonidos, el instrumental debe desinfectarse para conseguir un resultado estéril en el autoclave. Sin embargo, solo en la mitad de las clínicas del estudio se realizó una desinfección adecuada. Se enviaron comentarios sobre los resultados a todas las clínicas participantes y también las directrices de AniCura sobre prevención y control de infecciones.

## Uso de desinfectantes alcohólicos para las manos por país (ml por paciente y día).



Fuente: Estudio QualiCura T2 2018

## DATOS CLAVE DEL ESTUDIO:

- El 75 % de las clínicas tenían una persona encargada de coordinar el trabajo de control de infecciones local.
- De media las clínicas tenían un dispensador por sala para pacientes.
- El 57 % de las clínicas han aumentado el uso de desinfectantes alcohólicos para las manos, una señal importante de mejores procedimientos de higiene.



## ¿Cómo habéis mejorado la higiene de las manos?



BERTHOLD MENZEL, DIRECTOR DE CLÍNICA Y VETERINARIO, Y ANDREA CARIUS, COORDINADORA DE CALIDAD Y ENFERMERA JEFE EN ANICURA RECKLINGHAUSEN, TIERÄRZTLICHE KLINIK FÜR KLEINTIERE, ALEMANIA

«Para mejorar el cumplimiento de los procedimientos de higiene de las manos, nos lo recordamos mutuamente»

A todos los empleados nuevos se les explica la importancia de unas manos limpias y se les presentan las instrucciones escritas de la clínica sobre una higiene correcta de las manos. Para facilitarlos, disponemos de dispensadores de desinfectante alcohólico en muchos puntos de la clínica.



JANNICKE KROGDAHL, ENFERMERA EN ANICURA DYRESYKEHUS OSLO, NORUEGA

«La higiene es un tema recurrente en las reuniones del hospital»

A raíz de un curso ACE sobre la prevención y el control de infecciones, creamos un cuestionario de higiene básica en relación con, por ejemplo, el aspecto personal y la higiene de las manos. El objetivo era concienciar más a los empleados sobre la higiene. Al mismo tiempo, facilitamos el acceso a dispensadores de desinfectantes alcohólicos para las manos.



MAJA NYBERG ÖHMAN, VETERINARIA JEFE EN ANICURA FALU DJURSJUKHUS, SUECIA

«Realizamos autoevaluaciones de cumplimiento de los procedimientos de higiene de las manos»

En el grupo de veterinaria, analizamos los resultados del estudio de QualiCura del año pasado, hablamos de cómo mejorar nuestro uso de los desinfectantes alcohólicos para las manos y tuvimos algunas ideas. Una de ellas fue instalar aún más dispensadores.



# NUEVO SISTEMA para aprender de los errores

Aprender de los errores y prevenir sistemáticamente que se repitan mejora la seguridad del paciente.

En general, el sector veterinario cuenta con una experiencia limitada en documentar y aprender de los incidentes médicos de forma sistemática. Cuando colaboran muchas clínicas, existe un potencial considerable de aprender de los errores de las demás y de mejorar la seguridad del paciente en muchos lugares simultáneamente. En estas circunstancias, en 2017, AniCura decidió invertir en un sistema de gestión de incidentes médicos y en procesos conjuntos.

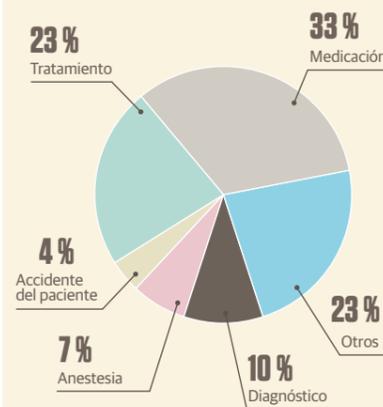
## SISTEMA SENCILLO Y CULTURA ABIERTA

Durante 2018, se puso en marcha el AniCura Patient Safety Improvement

System (APSYS) en la mayoría de las clínicas de AniCura. APSIS es un sistema fácil de usar en el que los empleados pueden registrar rápidamente las características más importantes de un incidente.

Se pueden conseguir mejoras significativas de la seguridad del paciente si los equipos analizan las causas fundamentales que están detrás de los incidentes. Para triunfar es clave contar con una cultura abierta en la que las discusiones sobre los incidentes se centren en el aprendizaje mutuo y no en culpar a alguien. Con el APSIS se pueden extraer conclusiones importantes acerca de la prevalencia de determinados tipos de incidentes en toda la empresa.

### Tipo de incidentes notificados en APSIS en 2018 (% del total)



## Aprendizajes de AniCura Djursjukhuset Albano



ANICURA DJURSJUKHUSET ALBANO FUE UNA DE LAS PRIMERAS CLÍNICAS EN PROBAR EL ANICURA PATIENT SAFETY IMPROVEMENT SYSTEM. LA VETERINARIA TITTI SJÓDAHL-ESSEN NOS CUENTA SU PERSPECTIVA.

### ¿Qué observasteis al empezar a utilizar APSIS?

Se notifican más incidentes de lo que esperábamos en la categoría de «cuasi accidentes», es decir, cosas que casi sucedieron pero que nunca causaron daño al paciente. Antes de empezar a utilizar este sistema, desconocíamos

este tipo de incidentes. Ahora hemos podido aplicar medidas y establecer procedimientos para evitar también que vuelvan a suceder.

### ¿Por qué es importante notificar los incidentes médicos?

Notificar y analizar los incidentes nos permite visualizar los problemas. Este enfoque nos permite encontrar las causas fundamentales e identificar mejoras para evitar que se vuelvan a producir. Otro motivo importante es reducir el riesgo del síndrome de segunda víctima entre nuestro personal, que puede ser habitual si no se gestionan adecuadamente los incidentes. El incidente traumatiza a las segundas víctimas,

que se sienten personalmente responsables de los resultados inesperados en el paciente y dudan de sus capacidades y sus conocimientos clínicos.

### ¿Aporta otros beneficios centrarse en los incidentes?

Al identificar deficiencias en nuestra actividad y centrarnos en cómo mejorar nuestros procedimientos, también identificamos nuevas formas de trabajar, lo cual, a su vez, puede mejorar el flujo de trabajo y aumentar la eficiencia de nuestra clínica.

## Conoce a Catherine Oxtoby, investigadora en seguridad del paciente



CATHERINE OXTOBY ES VETERINARIA Y TRABAJA EN LA MUTUA DE SEGUROS VETERINARY DEFENSE SOCIETY DEL REINO UNIDO. TIENE UN DOCTORADO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE Y ES UNO DE LOS POCOS VETERINARIOS QUE INVESTIGA SOBRE LA GESTIÓN DE INCIDENTES EN LA ATENCIÓN VETERINARIA.

### ¿Por qué debería la atención veterinaria poner más énfasis en los incidentes médicos?

Cualquier sector donde la seguridad es crucial, depende de que los incidentes se notifiquen activamente para aprender de los errores y evitarlos; ¡la profesión veterinaria lleva 20 años o más de retraso! La aviación, la energía nuclear y la asistencia sanitaria humana utilizan la notificación de eventos adversos para comprender por qué salen mal las cosas y desarrollar estrategias basadas en datos empíricos para gestionar los riesgos futuros.

Puede costar hablar de los errores, pero son una gran fuente de aprendizaje para ayudar a proteger a los pacientes y a los médicos de errores humanos inevitables y de los fallos del sistema que contribuyen a que se produzcan. Hablar abiertamente, de forma sincera y comprensiva sobre los errores también es una manera eficaz de crear culturas laborales de aprendizaje, promover el trabajo en equipo e impulsar la mejora de la calidad en la práctica veterinaria.

### ¿Cuáles son las causas más habituales de incidentes en la atención veterinaria?

Los errores humanos son la mejor explicación de las causas de los incidentes. Sobre todo, las «limitaciones cognitivas»: los límites de la memoria de trabajo, el sesgo y el foco cognitivos, combinados con los problemas del «sistema», como estructuras de comunicación deficientes, falta de habilidades de liderazgo clínico y envases farmacéuticos o equipos mal diseñados, son causas de error señaladas con frecuencia en la práctica veterinaria.

En la asistencia sanitaria humana, los fallos de comunicación y las limitaciones cognitivas también son las causas más referidas de errores evitables.

### ¿Cuál es tu consejo más importante para las clínicas que procuran tratar los incidentes de forma más sistemática?

A la hora de identificar deficiencias en nuestra actividad, tradicionalmente nos centramos en la «última persona que lo tocó», lo cual puede contribuir a una sensación de culpa y vergüenza en torno a los errores clínicos. Los factores humanos y la investigación estructurada utilizando técnicas como el análisis de las causas fundamentales nos permiten ver más allá de la persona e identificar los problemas del sistema que contribuyeron a su comportamiento. Además, en cada investigación se debe identificar una cosa que se pueda cambiar para mejorar y compartir ese aprendizaje con el grupo. Hay que asegurarse de que los informes den lugar a cambios, por pequeños que sean, ¡y proclamar el éxito!

# TRABAJO SISTEMÁTICO para mejorar la redacción del historial clínico



Los historiales clínicos de gran calidad no son importantes únicamente para la seguridad del paciente, sino también para el dueño de la mascota y el veterinario que refiere el caso.

En un historial clínico de gran calidad, los colegas pueden comprender fácilmente la documentación que hace cada cual de la historia y el estado del paciente, y continuar el tratamiento y el diagnóstico según lo previsto. Asimismo, se garantiza un mejor servicio al cliente, se reducen los errores médicos y se aporta información valiosa para fines de investigación. Para asegurar la buena calidad de un historial clínico es importante trabajar con modelos o títulos fijos en los distintos apartados del historial.

## HISTORIALES CLÍNICOS EN LOS PAÍSES BAJOS

En 2017, las clínicas de AniCura en Suecia, Noruega, Alemania, Austria y Suiza participaron en un proyecto para mejorar la calidad de los historiales clínicos estandarizando los procedimientos y creando buenas prácticas. En 2018, el proyecto se extendió a los Países Bajos.

Participaron alrededor de 20 clínicas neerlandesas y se evaluaron más de 4.000 historiales clínicos. Las clínicas recibieron un informe mensual basado en sus datos, con sugerencias de mejora que se debatieron en las reuniones de equipo en las clínicas para concienciar a los empleados de la importancia de contar con historiales clínicos adecuados.



## ¿Qué aprendisteis al revisar la redacción de los historiales clínicos?



ENNE KWANT, VETERINARIO Y DIRECTOR DE CLÍNICA, STERKLINIEK DEVENTER, PAÍSES BAJOS

«En el marco del proyecto de historiales clínicos de AniCura en 2018, evaluamos más de 500 historiales y observamos que había que tratar algunos temas en el equipo y que se necesitaban nuevas directrices.»



FLOOR STEMBERT, VETERINARIA Y DIRECTORA DE CLÍNICA, ANICURA DIER MEDISCH CENTRUM KENNEMERLAND, PAÍSES BAJOS

«A lo largo del año revisamos más de 400 historiales de pacientes y establecimos objetivos claros para que todo el equipo mejorara la calidad de la redacción. Cada mes comentamos los resultados y las sugerencias de mejora.»



MARJON SCHELLEKENS, DIRECTORA DE OFICINA EN ANICURA DIERENZIEKENHUIS TILBURG, PAÍSES BAJOS

«Iniciamos este proyecto en mayo y la motivación era muy alta. Los dos primeros meses evaluamos más de 200 historiales clínicos y, enseguida, vimos cosas que podríamos mejorar en nuestra redacción, como es registrar mejor la historia del paciente.»

*«Tenemos una responsabilidad frente a las generaciones futuras de garantizar un uso prudente de los antibióticos y buenas condiciones laborales en la atención veterinaria»*





**TOGETHERNESS**

MADE BY YOU  
**2018**

# CENTRADOS en la satisfacción de los empleados

AniCura aspira a ser el empleador más atractivo del sector veterinario.

AniCura es uno de los principales empleadores de la atención veterinaria en Europa, por lo que tiene un impacto considerable en las condiciones laborales y la satisfacción entre los profesionales del sector. El trabajo abarca cuatro áreas:

- Construir una organización basada en valores y una cultura sólida
- Fortalecer el liderazgo
- Garantizar unas condiciones laborales sostenibles
- Construir una estructura en torno al desarrollo de las competencias profesionales

**UNA CULTURA SÓLIDA IMPULSA LA SATISFACCIÓN**  
Crear un fuerte sentimiento de unidad e invertir en la cultura corporativa son parte fundamental de la identidad de AniCura como empleador. Los valores corporativos

están en la base de esta filosofía y tienen la función de servir de principios orientadores en la organización.

Los directivos de AniCura se forman para trabajar conforme a los valores de AniCura y se les proporcionan las herramientas para que en las interacciones con sus equipos tengan siempre presentes los valores. Cada año, alrededor de 60 directivos participan en formaciones en valores de dos días de duración. En total, desde 2014 han recibido formación unos 200 directivos de AniCura. Después de cada formación, se espera que los directivos informen y capaciten a los empleados en sus clínicas.

Aparte de las formaciones en valores, varias veces al año en cada país se organizan reuniones para desarrollar la cultura corporativa, intercambiar conocimientos y fortalecer las relaciones entre todos los grupos de empleados. En febrero de 2016 y de 2018, se invitó a todos los empleados de AniCura a asistir en Estocolmo a una conferencia de dos días titulada «Togetherness»

«La conferencia Togetherness pone de relieve la pasión que hay en nuestro Grupo: ello me hizo recordar el orgullo que siento por formar parte del equipo de AniCura»

MIEMBRO DEL PERSONAL EN TOGETHERNESS 2018

(Compañerismo). En la edición de 2018 participaron 2.287 empleados de nueve países.

**MUCHA ENERGÍA Y MOTIVACIÓN**  
Para tratar la satisfacción del personal de forma estructurada, en 2015 AniCura empezó a realizar una encuesta anual a los empleados.

**LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA EN 2018 MOSTRARON:**

- Altos niveles de energía y motivación
- Un aumento del porcentaje de empleados dispuestos a recomendar AniCura como empleador
- Empleados más satisfechos en las clínicas que forman parte de AniCura desde hace un año o más
- Es necesario mejorar el liderazgo y la eficiencia de los equipos (planificación, comentarios sobre desempeño y gestión de conflictos)

Se espera que todos los directivos presenten y debatan los resultados en sus equipos. La encuesta muestra claramente que los equipos que trabajaron con los resultados obtuvieron un índice de satisfacción de los empleados mayor que el de los demás.



**EL LIDERAZGO, UN ÁREA CLAVE**

En 2015, AniCura tomó la decisión estratégica de invertir significativamente en desarrollar el liderazgo clínico y, en 2016, puso en marcha el programa de liderazgo global Accelerator. Hasta la fecha, 71 directivos de AniCura han realizado este programa, que se centra en seguir desarrollando las habilidades y los conocimientos de liderazgo, así como en la aplicación de estrategias y la visión para los negocios.

Aparte de Accelerator, existen formaciones nacionales en liderazgo dirigidas a todas las categorías de líderes.

**«Accelerator me ha permitido comprender mejor cómo interactuar con mi equipo y me ha proporcionado una fantástica red internacional»**

BENTE AKSELSEN, DIRECTORA DE ANICURA REGION NORD, NORUEGA

En 2018, se desarrolló un nuevo marco global, AniCura Excellent Leader, que se implantará en la organización durante los próximos años para contribuir a que todos los directivos trabajen en la misma dirección y apliquen comportamientos de liderazgo similares.

**CONDICIONES LABORALES SOSTENIBLES**  
Garantizar condiciones laborales sostenibles es una prioridad clave de AniCura, y en algunos países es un desafío para el conjunto del sector.

En 2018, se contrató a nuevos directores de recursos humanos en varios países para comenzar a construir una estructura en torno a los recursos humanos y el apoyo a las clínicas. Los esfuerzos relativos a las condiciones laborales se llevan a cabo principalmente a nivel nacional y de clínica, ya que las normativas y los convenios colectivos son específicos de cada país. Algunas de las iniciativas de 2018 han sido el desarrollo de un nuevo software y procedimientos para

mejorar la programación de turnos, programas preventivos de gestión del estrés y estandarización de los contratos laborales.

En Suecia y Noruega, un curso de formación de dos días titulado AniCura Readiness Camp facilita a los veterinarios y a los enfermeros de reciente contratación la transición al trabajo clínico diario en AniCura. En ella se tratan, por ejemplo, temas como la higiene, el estrés laboral y la comunicación con el cliente.

Las bajas por enfermedad y las lesiones relacionadas con el trabajo se supervisan a nivel de clínica. En Suecia, las clínicas –con alrededor de 660 empleados– registraron un 5,6 % de bajas por enfermedad por término medio en 2018\*, una cifra similar a las estadísticas de la asistencia sanitaria humana.

En 2018, se presentó un nuevo Manual global del empleado para establecer normas comunes a toda la empresa



**Impulsando el cambio en Alemania**

**En Alemania, AniCura tiene en marcha un programa de cambio para garantizar condiciones laborales sostenibles. Nicolas Haas, director de la región que incluye Alemania, Austria y Suiza, nos cuenta sus reflexiones.**

**¿Cuáles son los desafíos en la atención veterinaria en Alemania?**

A medida que crece el mercado de la atención veterinaria, cada vez hay menos veterinarios, en particular profesionales con una especialización avanzada. También se observa un aumento de la demanda de soluciones de trabajo flexibles y a tiempo parcial. Debido a la escasez de mano de obra, los niveles de estrés son mayores y no es raro tener enormes cargas de trabajo. Sobre todo ofrecer un servicio ininterrumpido de urgencias supone un desafío para algunas de las clínicas más pequeñas.

**¿Cómo está abordando AniCura las condiciones laborales?**

Tenemos el empeño de ser una fuerza positiva en este mercado. En 2018, iniciamos un proyecto para implantar modelos de buenas

prácticas para el trabajo en nuestras clínicas alemanas. Estamos armonizando los contratos laborales, mejorando la programación –sobre todo de los turnos de noche– e implantando un mejor sistema de notificación del tiempo de trabajo. También hemos puesto en marcha un nuevo programa de liderazgo y nos centramos especialmente en los equipos con puntuaciones más bajas en la encuesta a los empleados.

**¿Cómo será el futuro?**

Con el paso del tiempo, veremos un cambio de las antiguas jerarquías y las estructuras heredadas hacia un lugar de trabajo más moderno, con oportunidades de desarrollo estructuradas, una cultura de empoderamiento y aprendizaje, y formas de trabajo más sostenibles.

NICOLAS HAAS, DIRECTOR DE PAÍS PARA ALEMANIA, AUSTRIA Y SUIZA



sobre el desarrollo y la contratación de empleados, pero también sobre ética, denuncia de irregularidades y anticorrupción.

**DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES Y FORMACIONES**  
En AniCura se da la máxima prioridad al desarrollo de las competencias profesionales y a la formación, que se integran en el programa de desarrollo de la calidad médica de AniCura. Puedes leer más sobre el desarrollo de las competencias profesionales en las páginas 12 y 18.

**RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS EMPLEADOS**

|                                     | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------|------|------|
| eNPS*                               | 12   | 14   |
| Índice de compromiso                | 78   | 77   |
| Índice de liderazgo                 | 69   | 69   |
| Índice de eficiencia de los equipos | 69   | 68   |

\*eNPS = Employee Net Promoter Score, un KPI internacional que se basa en la pregunta: «¿Recomendarías tu empresa como lugar para trabajar?». El valor de referencia general es 9.

\* Las bajas por enfermedad se miden como el % del total de horas trabajadas.



### Aumentan las enfermedades del bienestar

Al igual que en la salud humana, entre las mascotas también aumentan las llamadas enfermedades del bienestar. Los estudios acerca del sobrepeso y la obesidad en animales de compañía en Europa, indican que entre el 30 y el 60 % de todos los perros y gatos tienen sobrepeso. En consecuencia, aparecen problemas de salud como la diabetes, determinadas formas de cáncer y problemas ortopédicos. Además, muchos perros y gatos sufren patologías gingivales y problemas dentales sin diagnosticar, que causan un gran dolor o daños permanentes.

# COMPROMETIDOS con la medicina preventiva

La medicina preventiva repercute significativamente en la calidad de vida de los animales de compañía.

AniCura tiene una importante responsabilidad de mejorar la salud de las mascotas mediante un mejor cumplimiento de los chequeos médicos, las vacunas y la prevención de parásitos, pero también de concienciar sobre la importancia del ejercicio físico, la buena salud dental y una nutrición adecuada.

#### ANIPLAN:

- Plan de salud preventiva ofrecido a los clientes de AniCura en forma de suscripción a un precio rebajado.
- AniPlan incluye, por ejemplo, chequeos médicos y dentales y vacunas anuales
- AniPlan también ofrece a los clientes descuentos en una selección de productos y servicios, por ejemplo, alimentos para animales

Prevenir las enfermedades y las infecciones también permite reducir el gasto de los dueños en concepto de atención veterinaria a lo largo de la vida de la mascota.

Aparte de las reuniones físicas con los veterinarios y los enfermeros de las clínicas, AniCura ofrece asesoramiento digital a través de una base de datos que se puede consultar en el sitio web de cada país, así como campañas de información encaminadas a prevenir el sobrepeso y asegurar una nutrición adecuada.

**NUEVO PLAN DE SALUD PREVENTIVA**  
Para reforzar el énfasis en la salud preventiva, AniCura introdujo un plan de salud preventiva, AniPlan, en 2016. Su objetivo es ofrecer a los dueños de las mascotas una forma sencilla y económica de garantizar una buena atención preventiva y detectar enfermedades en una fase temprana. AniPlan empezó a funcionar en Dinamarca en 2016 y, a raíz de las opiniones positivas de los clientes daneses, ahora se ha introducido en Suecia, Noruega y los Países Bajos.



# UNA ATENCIÓN veterinaria más verde

AniCura aspira a proporcionar una atención veterinaria respetuosa con el medio ambiente.

El desarrollo de la medicina veterinaria con, por ejemplo, equipos más avanzados que consumen más energía y un mayor uso de consumibles para mejorar el control de infecciones, destaca la importancia de abordar de forma consciente la huella medioambiental del sector.

Muchas clínicas de AniCura tratan el impacto medioambiental a nivel local. Con el tiempo, AniCura aspira a ser un modelo en el sector en lo que se refiere a asumir la responsabilidad medioambiental. Inicialmente, se han identificado cuatro áreas clave:

- Residuos
- Compras
- Transporte
- Energía

Está previsto aplicar varias iniciativas en estas áreas en 2019 y se espera ampliar el alcance de los resultados con el tiempo.

#### LA GESTIÓN DE RESIDUOS

Los residuos son un área en la que AniCura, junto a otros agentes de la asistencia sanitaria, repercute en el medio ambiente, sobre todo a través del uso diario de consumibles y productos farmacéuticos. Las leyes y normativas nacionales establecen el marco básico de la gestión de residuos, pero se puede conseguir más mejorando la clasificación y el reciclaje de estos.

En 2018, AniCura contrató a un proveedor conjunto para la gestión de residuos en Escandinavia, lo cual ha permitido comenzar a medir la generación de residuos con el objetivo de reducirlos y de disminuir también la proporción de desechos sin clasificar.

#### REDUCCIÓN DEL TRANSPORTE

Hoy en día, muchos proveedores reciben pedidos de las clínicas AniCura varias veces al día o a la semana. Analizando los flujos y la frecuencia de pedidos de cada clínica, existe potencial para reducir

el número de transportes necesarios. En 2019, se realizará un proyecto piloto con una selección de proveedores y clínicas en un país para identificar buenas prácticas en relación con los flujos de pedidos y el transporte.

#### ENERGÍA VERDE

La iluminación y la calefacción de las instalaciones, la alimentación de herramientas y equipos avanzados en AniCura, como los de resonancia magnética y TAC, son elementos que generan consumo de electricidad.

En 2018, se establecieron acuerdos de energía renovable para el negocio escandinavo de AniCura. En 2019, se adquirirá energía renovable para AniCura en los Países Bajos y Alemania, asegurando así que la gran mayoría de las clínicas AniCura puedan utilizar energía verde.



En 2018, la clínica de AniCura en Reutlingen (Alemania) construyó instalaciones nuevas e instaló paneles solares que generan 100 kW por hora, es decir, la clínica es autosuficiente en electricidad.

## Limpieza más verde

La limpieza es una importante tarea recurrente en la actividad clínica diaria que conlleva un uso considerable de productos químicos. Los nuevos métodos modernos demuestran que un paño de microfibra y agua pueden ser igual de eficaces.

Hoy en día, la microfibra es conocida por su capacidad de absorber partículas y bacterias eficazmente; además, es un tejido con una larga vida útil y solo hay que añadir agua para la limpieza. En la asistencia sanitaria humana, este método de limpieza se ha probado bacteriológicamente con muy buenos resultados.

En 2018, AniCura firmó un acuerdo con un proveedor preferente que produce fregonas y paños de microfibra de gran calidad. El hospital AniCura Västra Djursjukhuset y el equipo de calidad central

de AniCura probaron este método para superficies como suelos, mesas, jaulas y quirófanos como alternativa a la limpieza tradicional con detergentes.

Después de limpiar, se efectuaron pruebas bacterianas repetidamente, todas ellas con resultados satisfactorios. La limpieza con microfibra también demostró ser más fiable, ya que la dilución manual de productos químicos suele derivar en un exceso de detergentes y superficies pegajosas a las que las bacterias se adhieren fácilmente.

En 2019, la limpieza con microfibra se aplicará en las clínicas suecas y, con el tiempo, se extenderá al conjunto de AniCura.

«Tanto para el control de infecciones como para el medio ambiente, limpiar con microfibra es mejor que utilizar productos químicos»

ULRIKA GRÖNLUND,  
DIRECTORA DE CALIDAD MÉDICA DEL GRUPO



El 10 de noviembre de 2018, más de 160 personas vulnerables y sin hogar acudieron a la clínica de AniCura en Oslo para que sus estimadas mascotas recibieran atención veterinaria gratuita.



# COMPROMISO social con las mascotas

Muchas clínicas de AniCura cooperan activamente con sus comunidades para mejorar la salud animal.

Esta cooperación se realiza sobre todo a nivel de clínica y basándose en las necesidades de los animales de compañía en las diferentes regiones. Varias clínicas ofrecen descuentos en la atención veterinaria a protectoras de animales, y otras colaboran con fundaciones para ayudar a los dueños de mascotas que viven en circunstancias económicas difíciles.

A nivel de país, AniCura presta apoyo a diversas organizaciones de animales de compañía, como protectoras, asociaciones de perros de terapia y organizaciones que difunden información sobre los efectos positivos de las mascotas en la salud humana.

## ATENCIÓN VETERINARIA GRATUITA PARA PERSONAS SIN TECHO

Muchas clínicas AniCura han convertido en una apreciada tradición anual el ofrecer un día de atención veterinaria gratuita a los dueños de mascotas vulnerables y sin hogar. Hace diez años, AniCura Västra Djursjukhuset de Suecia fue uno de los primeros hospitales veterinarios en organizar una jornada de este tipo. Desde entonces, muchas clínicas AniCura han seguido su buen ejemplo.

Las jornadas se organizan en colaboración con asociaciones locales para personas sin techo y las clínicas suelen tratar entre 40 y 200 pacientes en cada ocasión sin ningún coste para el dueño. Este servicio se ofrece a personas sin hogar o que tienen una situación económica difícil. Las clínicas participantes ofrecen chequeos médicos, vacunas y atención dental de forma gratuita y a algunos pacientes se les invita a volver para continuar el tratamiento o someterse a cirugía.



MIA JUHL, ENFERMERA EN ANICURA SYDVET DYREHOSPITALER, DINAMARCA

«Sabemos lo importantes que son las mascotas para las personas sin hogar, vulnerables y solas. Los animales les dan seguridad, cercanía y amor»

Mia se inspiró en otras clínicas AniCura y decidió organizar su primera jornada de puertas abiertas para dueños de mascotas sin hogar. Contactó con organizaciones para personas sin techo que se encargaron de concertar las citas. Los proveedores y los clientes existentes donaron ropa y otros accesorios útiles para perros.



CAROLINE HOLTET, DIRECTORA DE CLÍNICA EN ANICURA DYREKLINIKK GRÜNERLØKKA, NORUEGA

«Es el cuarto año que lo hacemos en Oslo y se ha convertido en un gran evento. Es fantástico poder ayudar a tanta gente»

Caroline es la iniciadora de las puertas abiertas para dueños de mascotas vulnerables y sin hogar de la región de Oslo. En 2018, 220 pacientes recibieron tratamiento en un día en Oslo. Varios pacientes tuvieron que volver para ser operados o recibir tratamientos más complejos, y Caroline organizó la financiación con una campaña de crowdfunding en Facebook. Recaudó 25.000 euros y creó un fondo para ayudar a los dueños de mascotas necesitados.

# LA INVESTIGACIÓN en AniCura

Con 2,5 millones de visitas de pacientes, AniCura ocupa una posición única para hacer avanzar la medicina veterinaria mediante la investigación clínica.

AniCura cuenta con numerosos profesionales veterinarios que dedican parte de su tiempo a investigar. En 2015, AniCura creó el Fondo de Investigación de AniCura con el apoyo de los propietarios de la empresa.

Desde entonces, han recibido financiación casi 40 proyectos de investigación clínica. En total, AniCura ha financiado proyectos de investigación por valor de más de 4 millones SEK (alrededor de 400.000 euros).

El Consejo científico de AniCura evalúa independientemente todas las solicitudes presentadas y asigna dinero a los proyectos que garantizan normas científicas estrictas y tienen el potencial de publicarse en una revista científica internacional con revisión por pares.

Durante 2018, los 11 proyectos siguientes recibieron financiación del Fondo de Investigación de AniCura:

*«El papel de las hormonas sexuales en la epilepsia idiopática en perros»*

SOFIE VAN MEERVENNE, KALMAR (SUECIA)

La epilepsia es uno de los trastornos neurológicos más habituales en la medicina veterinaria. En la medicina humana, los efectos de las hormonas sexuales en los ataques y la epilepsia están bien documentados, pero en la veterinaria la información es escasa. Como parte del proyecto de tesis doctoral de Sofie, se investigará la epidemiología de los ataques en perros, con énfasis en el estado sexual y neutro, analizando las hormonas sexuales en las glándulas salivales y la sangre.



*«Evaluación con TAC del tratamiento artroscópico de la enfermedad coronoidea medial canina»*

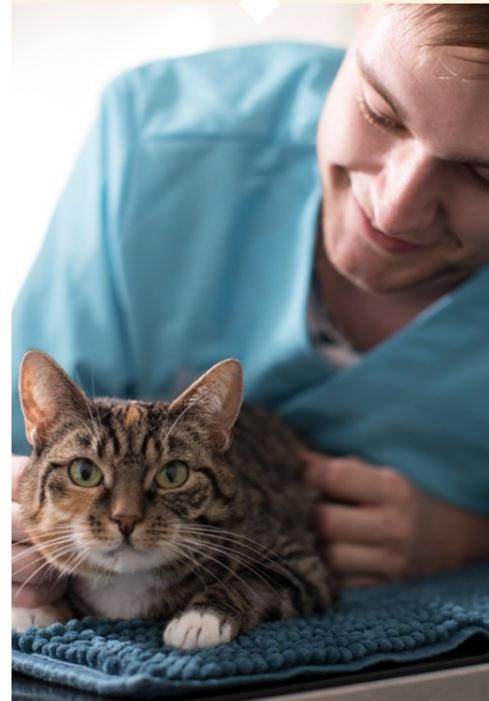
CARINA RENNEN, BABENHAUSEN (ALEMANIA)

La enfermedad coronoidea medial (MCD) es la causa más común de cojera en las extremidades anteriores en perros grandes. La artroscopia es el método de referencia no solo para diagnosticar, sino también para tratar la MCD. El estudio tiene por objeto evaluar la integridad de la resección artroscópica de la MCD.

*«El potencial de interferencia de los nuevos anticuerpos monoclonales (mAbs) lokivetmab utilizados en la dermatitis atópica en la electroforesis de proteínas séricas y la electroforesis de proteínas por inmunofijación»*

NEOKLIS APOSTOLOPOLOUS, AUGSBURGO (ALEMANIA)

La dermatitis atópica canina es una enfermedad de la piel inflamatoria y crónica que afecta sobre todo a individuos con predisposición genética. Este estudio tiene por objeto evaluar si un nuevo tratamiento con anticuerpos (lokivetmab) interfiere en otros fármacos de uso habitual en la medicina veterinaria y cómo lo hace.



*«Las bacterias anaerobias en infecciones profundas en perros y gatos, con énfasis en las especies bacterianas y sus patrones de susceptibilidad»*

ULRIKA GRÖNLUND, ESTOCOLMO (SUECIA)

En las infecciones graves, es primordial iniciar inmediatamente el tratamiento antibiótico con la sustancia correcta. Este estudio tiene por objeto averiguar qué especies bacterianas participan en las infecciones profundas en perros y gatos y a qué sustancias son susceptibles. Los resultados orientarán a los veterinarios en la elección del antibiótico adecuado.



*«Las firmas del microbioma fecal de perros con enteropatías inflamatorias crónicas»*

BART RUIJTER, ÁMSTERDAM (PAÍSES BAJOS)

Las heces de los humanos y otros animales contienen numerosos organismos, como bacterias, protozoos y virus. Varios estudios han mostrado la importancia de este llamado microbioma y su relación con todo tipo de enfermedades. El objetivo de este estudio es investigar el microbioma de perros sanos y de aquellos con vómitos y/o diarrea crónicas por causas como es la intolerancia alimentaria. Esto podría mejorar nuestro conocimiento sobre estas enfermedades y ayudar a los médicos a diagnosticarlas.



*«Evaluar la eficacia de la hiposensibilización en gatos diagnosticados con una forma alérgica de asma»*

KATARINA VARJONEN, ESTOCOLMO (SUECIA)

El asma felina es una enfermedad común y debilitante que afecta hasta a cinco de cada cien gatos. Mediar a los gatos puede resultar difícil, por lo que nuestro objetivo es evaluar si los gatos con una forma alérgica de asma responderían a la inmunoterapia y si este tratamiento permitiría emplear menos fármacos en comparación con los pacientes que solo reciben un tratamiento convencional para el asma.



*«Comparación de los hallazgos enterográficos de la ecografía y el TAC con los resultados de la endoscopia y las biopsias de espesor total en 25 pacientes caninos con enfermedad gastrointestinal»*

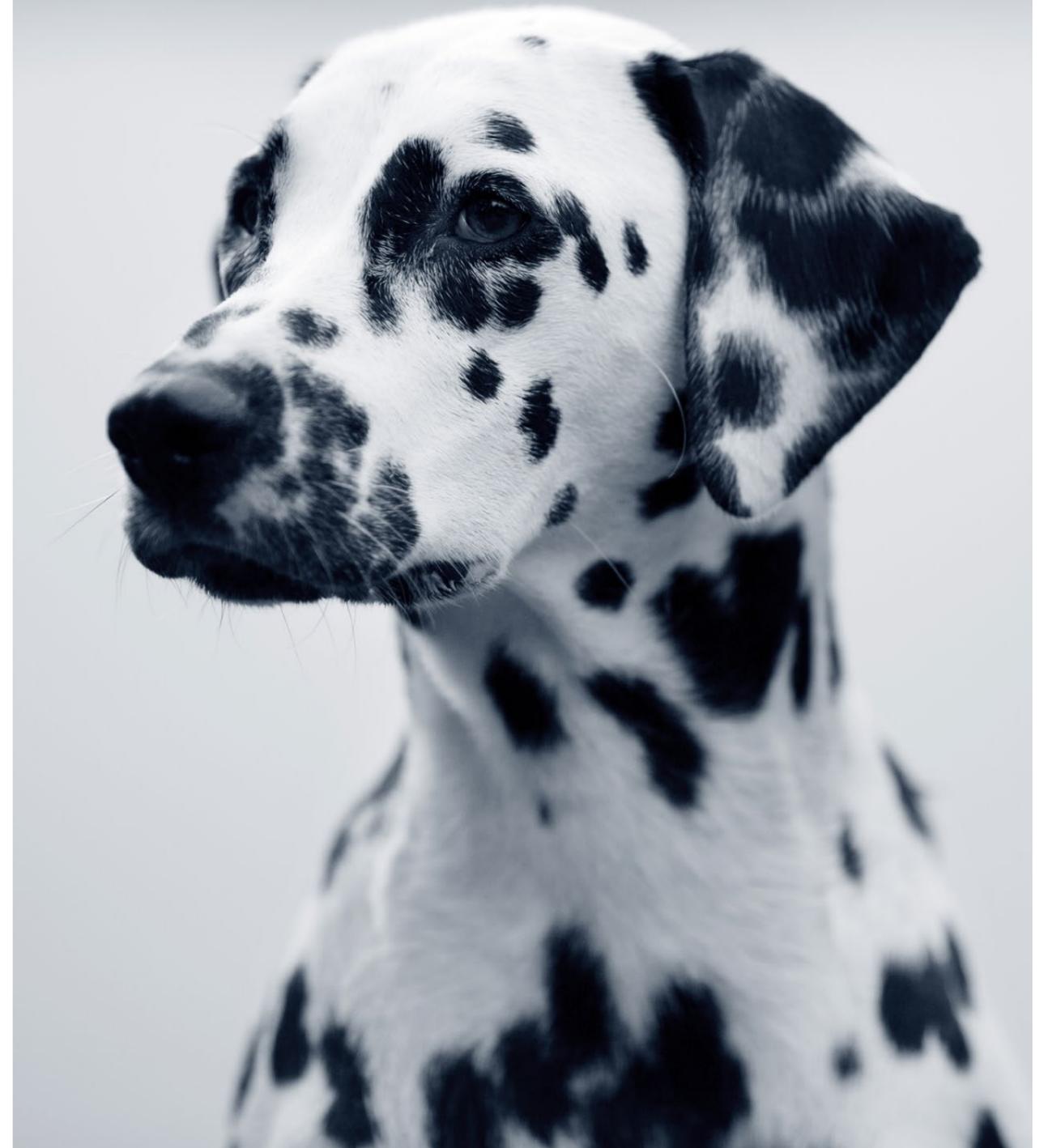
SUSANNE BOROFFKA, UTRECHT (PAÍSES BAJOS)

La ecografía se utiliza habitualmente para examinar los intestinos, pero el contenido de estos puede alterar la calidad de la imagen, sobre todo en perros grandes. La enterografía por TAC es de uso ordinario en humanos, al permitir una evaluación global de todos los órganos abdominales. En la medicina veterinaria, no ha habido muchos estudios que describan las imágenes por TAC del tracto gastrointestinal normal y anormal. En este estudio, compararemos las imágenes de la patología por TAC y por ecografía para así comprender mejor las imágenes del tracto gastrointestinal para futuros pacientes.



*«Como miembros de la familia AniCura, respaldamos el desarrollo y la mejora de la atención veterinaria»*

KONRAD JURINA, DIRECTOR DE CLÍNICA Y VETERINARIO EN TIERKLINIK HAAR, ALEMANIA



*«Evaluación de la fertilidad del perro macho utilizando la hormona antimülleriana (AMH)»*

HELENE ALM, ESTOCOLMO (SUECIA)

En este proyecto queremos estudiar si se puede estimar la fertilidad de un perro macho a partir de una muestra de sangre, ya que las muestras de semen son más difíciles de recoger y de interpretar. En las muestras tanto de sangre como de semen, estudiaremos una hormona específica que se produce en los testículos, la hormona antimülleriana (AMH) e investigaremos la relación entre la AMH y la fertilidad.



*«Prevalencia del hipersomatotropismo en gatos con hipertrofia concéntrica del ventrículo izquierdo»*

MARIEKE KNIES, DORDRECHT (PAÍSES BAJOS)

El objetivo de este estudio es determinar si el hipersomatotropismo es común en los gatos con cardiopatía hipertrófica sin diabetes mellitus simultánea, como sucede en los humanos con hipersomatotropismo. La identificación del hipersomatotropismo es importante porque la hipertrofia concéntrica del ventrículo izquierdo podría ser reversible con tratamiento.



*«Estudio de dosis escalonadas de fase I y II de la doxorubicina y la temozolamida para tratar el hemangiosarcoma canino»*

IRENE FLICKINGER, HÜNENBERG (SUIZA)

El hemangiosarcoma es un cáncer muy invasivo de rápido crecimiento que aparece casi exclusivamente en perros, por lo general con un mal pronóstico. Queremos comparar los resultados de tratar el hemangiosarcoma con dos combinaciones diferentes de fármacos: doxorubicina o doxorubicina combinada con temozolamida. Al seguir a dos grupos de pacientes distintos, podremos medir las diferencias en el tiempo hasta la progresión tumoral y el tiempo de supervivencia general.



