

# Manejo práctico del estrés en consulta: Claves clínicas para mejorar la experiencia del paciente

**Dra. Lucía Reguillo**

*Consultora y Doctora en Veterinaria  
Vetsapiens Consultoría*

El estrés en consulta afecta de manera directa al diagnóstico, tratamiento y fidelización del paciente. Este artículo resume estrategias prácticas para prevenir y manejar el estrés en perros y gatos desde un enfoque clínico. Se incluyen recomendaciones sobre el diseño del entorno, educación temprana al tutor, preparación de la visita, técnicas de bajo estrés aplicables durante la consulta y la importancia de registrar el comportamiento del paciente. El objetivo es mejorar la experiencia del paciente, reducir riesgos y favorecer una clínica más eficiente y empática.



**Palabras clave principales:**

Estrés, consulta veterinaria, manejo clínico, perros, gatos, prevención, comportamiento

## Introducción

El estrés durante la consulta veterinaria condiciona directamente la calidad del examen físico, complica la toma de muestras, altera parámetros fisiológicos e influye en el vínculo del paciente con la clínica. Más allá del bienestar animal, manejar el estrés es una cuestión de seguridad y eficacia clínica<sup>1</sup>. Este artículo ofrece una visión práctica del manejo emocional de perros y gatos en consulta.

### 1. Estrategias preventivas

La prevención empieza antes de cruzar la puerta de la clínica. Algunas estrategias fundamentales incluyen:

- **Educación desde la adopción:** enseñar al tutor a establecer una relación predecible y rutinaria con el animal, fomentando una educación basada en el refuerzo positivo y no en el castigo. Este enfoque contribuye a generar un vínculo seguro desde las primeras etapas.
- **Visitas blancas** para familiarización sin intervención médica.
- **Preparación previa:** transportín adecuado, evitar prisas, mantener la calma. En el caso de los gatos, se recomienda cubrir el transportín con una manta ligera durante el trayecto para reducir estímulos visuales y favorecer una mayor sensación de seguridad.
- **Comunicación previa:** anticipar al tutor las señales de miedo, y cómo actuar ante ellas.

### 2. Entorno clínico: el diseño importa

El diseño de la clínica tiene un rol determinante<sup>23</sup>:

- Suelos antideslizantes para evitar caídas o inseguridad.
- Evitar olores intensos y perfumes del personal.
- Controlar el ruido: puertas suaves, música tranquila, evitar gritos o timbres.
- Separación entre especies y zonas tranquilas de espera.
- Uso de feromonas ambientales en salas y transportines.

### 3. Técnicas de bajo estrés<sup>4</sup> en consulta

Durante la exploración clínica, se recomienda: Snacks, pausas, manipulación suave, evitar inmobilizaciones innecesarias.

- Feromonas aplicadas antes de la visita.
- Hablar con el tutor solo antes y después de la consulta, especialmente en gatos y perros nerviosos.
- Valorar reprogramar si el nivel de estrés compromete el bienestar.

Ejemplo clínico: un gato de 5 años, con historial de agresividad en consulta, fue reconducido con visitas blancas, feromonas y silencio durante la exploración. En 3 meses, se logró una consulta completa sin sedación.

### 4. Clasificación del comportamiento en la ficha

Incluir una clasificación sencilla en la ficha ayuda a prever necesidades futuras. Algunas clínicas usan sistemas de colores (verde, amarillo, rojo), otros códigos numéricos o letras. Ejemplo:

- **Verde:** paciente cooperativo.
- **Amarillo:** paciente nervioso pero manejable.
- **Rojo:** requiere sedación o manejo especial.

Este registro debe revisarse y actualizarse tras cada visita.

### 5. Errores comunes

- Forzar la manipulación ignorando el lenguaje corporal.
- No formar al tutor.
- Hablar sin parar durante la exploración, aumentando el estímulo auditivo.
- No registrar el comportamiento, dificultando visitas futuras.

## Preguntas de autoevaluación

1. ¿Cuál de las siguientes NO es una estrategia preventiva frente al estrés en consulta?

- A. Visitas blancas
- B. Uso de feromonas
- C. Sujetar firmemente al animal desde el inicio de la consulta
- D. Educación temprana al tutor

2. ¿Qué factor ambiental puede aumentar el estrés en un paciente felino?

- A. Música relajante
- B. Separación de especies
- C. Suelo antideslizante
- D. Perfumes intensos

3. ¿Cuál de estas medidas es más adecuada para prevenir el miedo anticipatorio en un gato?

- A. Tapar el transportín con una manta
- B. Llevar al gato en brazos
- C. Reproducir música a alto volumen en el coche
- D. Dejar que el gato juegue antes de salir

4. ¿Cuál es el objetivo principal de clasificar el comportamiento del paciente en su ficha?

- A. Evitar repetir vacunas innecesarias
- B. Predecir el peso en la siguiente visita
- C. Planificar mejor el manejo emocional en visitas futuras
- D. Aumentar la facturación

Respuestas correctas: 1: C; 2: D; 3: A; 4: C

## 6. Checklist rápido para el manejo del estrés

- ¿Se ha preguntado por experiencias previas negativas?
- ¿El tutor está calmado e informado?
- ¿Se ha valorado el uso de snacks y feromonas?
- ¿El ambiente está adaptado?
- ¿Se ha clasificado la conducta del paciente para futuras visitas?
- ¿Hay coherencia entre el equipo clínico en el manejo emocional?

## Conclusión

Manejar el estrés no es un extra: es parte del acto clínico. Una consulta tranquila es más segura, más diagnóstica y más fidelizadora. Las medidas preventivas, el diseño del entorno, la comunicación con el tutor y el registro de la conducta deben ser parte del protocolo habitual.

## Bibliografía

1. Rodan I., Sundahl E. (2015). Stress in the Veterinary Visit.
2. AVSAB (2021). Guidelines on Handling Fearful Patients.
3. ISFM. Cat Friendly Clinic Guidelines.
4. Landsberg G. et al. (2013). Low Stress Handling in Veterinary Clinics.

