



Manejo amigable del paciente felino

Memorias

Tamara L. Iturbe Cossío

M en MVZ Esp. GP Cert. (Feline medicine)

Servicio de Medicina de Gatos en Hospital Veterinario de Especialidades-UNAM

Directora de Centro Médico para Gatos CEMEGATOS

titurbe@hotmail.com

La población de gatos como mascota ha ido incrementando considerablemente en los últimos años. Sin embargo, esto no se ha visto reflejado en un aumento proporcional en las visitas del gato al médico veterinario. Las principales razones son las siguientes:

1. El estrés que viven los responsables de los gatos y los gatos al momento de la consulta.
2. La percepción que tienen los responsables de los gatos de que sus mascotas felinas no requieren servicios veterinarios.
3. La imagen que tienen los responsables de los gatos de falta de entendimiento y conocimiento del comportamiento y medicina de esta especie.

Durante la visita a la clínica, se deben tomar medidas para mejorar la experiencia de todos los involucrados, con la finalidad de favorecer que los gatos sean llevados a consulta regularmente y podamos dar mejor servicio en lo referente a prevención y tratamiento de enfermedades.

Una propuesta para lograrlo es tomar medidas “extra” para mejorar la experiencia del gato durante su visita, disminuyendo miedo y dolor. Esto no sólo aumenta la calidad del servicio que brindamos a nuestro paciente, sino que genera en el responsable del gato un sentimiento de satisfacción y confort con el servicio, por ende, será más probable que regrese. Adicionalmente, se debe procurar reforzar el lazo de confianza entre el veterinario-el cliente y el gato, ya que esto puede resultar en una mejora de los cuidados médico veterinarios de por vida.

ANTES DE LA CONSULTA

1) Entrenamiento del staff y educación continúa.

Todo el personal que trabaja con gatos (desde la recepción hasta médicos veterinarios) debe ser capacitado sobre las necesidades únicas de los gatos con la finalidad de proveer de una mejor atención.

El personal que tenga contacto con los gatos debe conocer técnicas de manejo apropiadas para esta especie, información que se encuentra en las guías de manejo de la AAFP/ISFM. El conocimiento de estos temas mejorará la eficiencia, productividad y satisfacción laboral

para el equipo veterinario. Adicionalmente, se registrarán menos heridas de los clientes y equipo veterinario.

Debe haber material de referencia actualizado y disponible para el staff. Por lo menos un miembro del equipo debe mantenerse en educación continua en lo referente a medicina de gatos e idealmente se debe establecer cierto número de horas por año.

2) Facilitar el traslado del gato a la clínica.

El estrés del paciente comienza antes de llegar a la consulta, por lo que se debe llevar a cabo un proceso activo para educar a los responsables de los gatos para facilitar visitas a la clínica.

Este debe incluir:

Refuerzo positivo

Debemos promover que el responsable del gato practique procedimientos en casa usando refuerzo positivo:

- Manejo de patas y orejas para prepararlos para revisión de orejas y corte de uñas.
- Abrir la boca y administrar premios apetitosos para prepararlos para la revisión de cavidad oral, medicación oral o cepillado de dientes.
- Colocar al gato en el regazo y tocarlo en todo el cuerpo, para prepararlo para el examen físico.
- Cepillado de pelaje.

Transporte

- ✓ Antes que otra cosa, el responsable del gato debe guardar la calma y no ponerse nervioso por la idea de llevarlo a la clínica; de lo contrario, el gato puede notar su comportamiento inusual y comenzará a estresarse.
- ✓ Se recomienda transportar al gato dentro de una transportadora; esto servirá para reducir el estrés durante el trayecto, evitar accidentes como huida, ataque de perros, traumatismo, etc. Además esto es seguro tanto para el responsable como para su gato.
- ✓ ¿Cómo debe ser la transportadora? Lo ideal es que sea rígida, segura y estable. También fácil de cargar y limpiar, así como silenciosa al momento de abrirla (para no espantar al gato). El diseño debe permitir retirar fácilmente la parte superior de la transportadora.
- ✓ Los gatos necesitan estar familiarizados con su entorno para encontrarse seguros y necesitan tiempo para adaptarse a lo desconocido; en este caso requieren de un periodo de adaptación a la transportadora para que pueda entrar en ella fácilmente y sea llevado a consulta. En casa, la transportadora debe estar en un lugar accesible, de preferencia en la habitación que más le agrada al gato y recomendamos colocar cobijitas o toallitas y juguetes con olor a hogar; de esta forma la transportadora se convertirá en un objeto conocido, cómodo y familiar para el gato. Se debe premiar al gato cuando use la transportadora (caricias, juego, comida) para que la asocie con una experiencia positiva. El proceso de adaptación a la transportadora lleva semanas: se debe de tener paciencia. El objetivo es que el gato entre de forma voluntaria a la transportadora.
- ✓ Si se tiene que transportar al gato y no se ha tenido oportunidad de realizar el periodo de adaptación, se puede colocar la parte inferior de la transportadora en una habitación

pequeña y cerrada, colocando el frente pegado a la pared, se introduce al gato y se coloca la parte superior de la transportadora para finalmente colocar la puerta.

- ✓ Se puede cubrir la transportadora durante el viaje, aunque algunos gatos van más tranquilos si pueden ver todo el movimiento alrededor.
- ✓ Durante el viaje en auto, se debe colocar la transportadora en el piso del automóvil, entre el asiento delantero y trasero. De preferencia se debe promover que el gato se familiarice con los viajes en auto, para lo cual se puede comenzar con viajes cortos.
- ✓ Se debe recomendar ayuno de 6-8 horas de sólidos con la finalidad de evitar vómito por mareo durante el viaje y si es necesario tomar muestras sanguíneas, no se tiene que programar otra consulta de forma innecesaria para no retrasar el diagnóstico.

Traer toda la información disponible.

Se debe recomendar que el responsable cuente con la siguiente información al momento de la consulta:

- Sobre los hábitos del gato (alimentación, evacuaciones, convivencia con otros gatos, juegos, etc.).
- Calendario de vacunación y desparasitación.
- Información de enfermedades y su tratamiento (anteriores y actuales).
- Motivo de la consulta (inicio y duración del problema, anormalidades observadas, etc.).
- Si ya le han realizado pruebas de laboratorio o de gabinete con anterioridad, presente los estudios al momento de la consulta.

EN CONSULTA

1) Manejar al gato de acuerdo a las guías de manejo de la AAFP/ISFM, que incluyen:

- Educación del staff sobre comportamientos naturales de la especie y su forma de comunicarse.
- Mostrar una aproximación gentil y empática a los gatos cuando son manejados.
- Minimizar estrés durante la sujeción, evaluación física y procedimientos.
- Reconocer y responder de forma apropiada a miedo y ansiedad de los gatos.
- Evitar sujeción con forcejeo y *scruffing* de los gatos (sujetarlos por la piel del cuello).
- Minimizar el impacto negativo de olores, luces brillantes y ruido en la clínica.
- Las feromonas faciales felina deben ser utilizadas en cada oportunidad: Difusores en el consultorio, área de espera, hospitalización. El spray se puede ocupar en las toallas.

2) Comunicación con el cliente

Lo ideal es nombrar a alguien del staff como el "delegado de los gatos" y los clientes deben de poder identificarlo; esta persona debe ser capaz de educar a los clientes en temas referentes a:

- Los cuidados generales que debe recibir un gato en casa.
- Nutrición adecuada.

- Zoonosis importantes. De hecho, debe existir información escrita (por ejemplo, en trípticos) sobre toxoplasmosis.

Durante la consulta, es muy importante hacerle ver a los responsables de los gatos lo que se está llevando a cabo y cuál es la relevancia. Por ejemplo, al momento de realizar el examen físico, mencionar a los responsables de los gatos lo que se está revisando. Es mejor dejar las partes dolorosas para el final de la consulta para no incomodar antes de tiempo al gato, pero se debe avisar al responsable el motivo. No se debe olvidar dar seguimientos a puntos importantes o alterados previamente (por ejemplo, el peso). La toma de muestras se debe llevar a cabo idealmente en el consultorio y frente al responsable del paciente.

INSTALACIONES

En general, debe haber fácil acceso, deben estar libres de ruido excesivo, libres de olores ofensivos y contar con la ventilación adecuada. Se deben encontrar limpias y con buen mantenimiento. Es deseable que la decoración insinúe aprecio y admiración por los gatos.

Sala de espera. Lo ideal es que sea un espacio sólo para gatos o un espacio físicamente separado para evitar contacto visual con perros. Otra opción a esto es juntar las consultas y hacer un horario exclusivo para gatos. Si nada de lo anterior es posible, el gato debe ser llevado directamente al consultorio. En la recepción es importante contar con superficies elevadas para colocar las transportadoras y el staff debe de cubrirlas con una toalla para que el gato no vea a su alrededor.

Consultorio. Debe brindar privacidad y seguridad; idealmente se debe tener un consultorio sólo para gatos. Se recomienda tener todo el material a la mano, para no hacer esperar al cliente y no desesperar al gato.

Hospitalización y pensión. Lo ideal es que haya una zona sólo para gatos libre de ruido y ladridos. Las jaulas no se deben ver de frente entre ellas. Se debe contar con personal entrenado para reconocer el estrés. Cada jaula debe contar con camita acolchonada, lugar para esconderse, arenero, platos de agua y comida.

Una buena referencia para encontrar más información relacionada con el tema es el programa *Cat Friendly Practice* de la *American Association of Feline Practitioners*, el cual fue diseñado para elevar la cultura en la clínica para que la perspectiva del gato sea mejor comprendida y tomada en cuenta para disminuir el estrés.