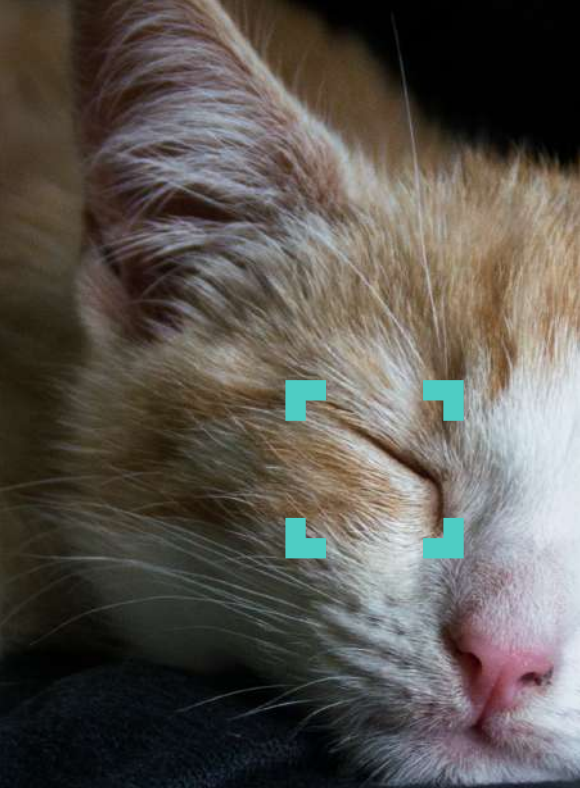




+ UVEMA
Servicios Veterinarios



**‘Un servicio
para sus clientes,
un beneficio
para su clínica’**

UVEMA Servicios Veterinarios, es una empresa que se encarga de ofrecer un servicio de calidad, cuyo fin es **mejorar la atención** que las clínicas veterinarias proporcionan a sus clientes.

Disponer de un **teléfono de contacto** al que los clientes puedan acudir en una situación de "emergencia" es fundamental. En UVEMA, disponemos de un servicio de atención telefónica en el que nuestro equipo de **veterinarios y auxiliares especializados** se encargarán de la gestión de todas las llamadas, ofreciendo la mejor solución en cada caso. Además, este servicio se encarga, día a día, de realizar **seguimiento personalizado**, de cada uno de los pacientes que más lo necesita.



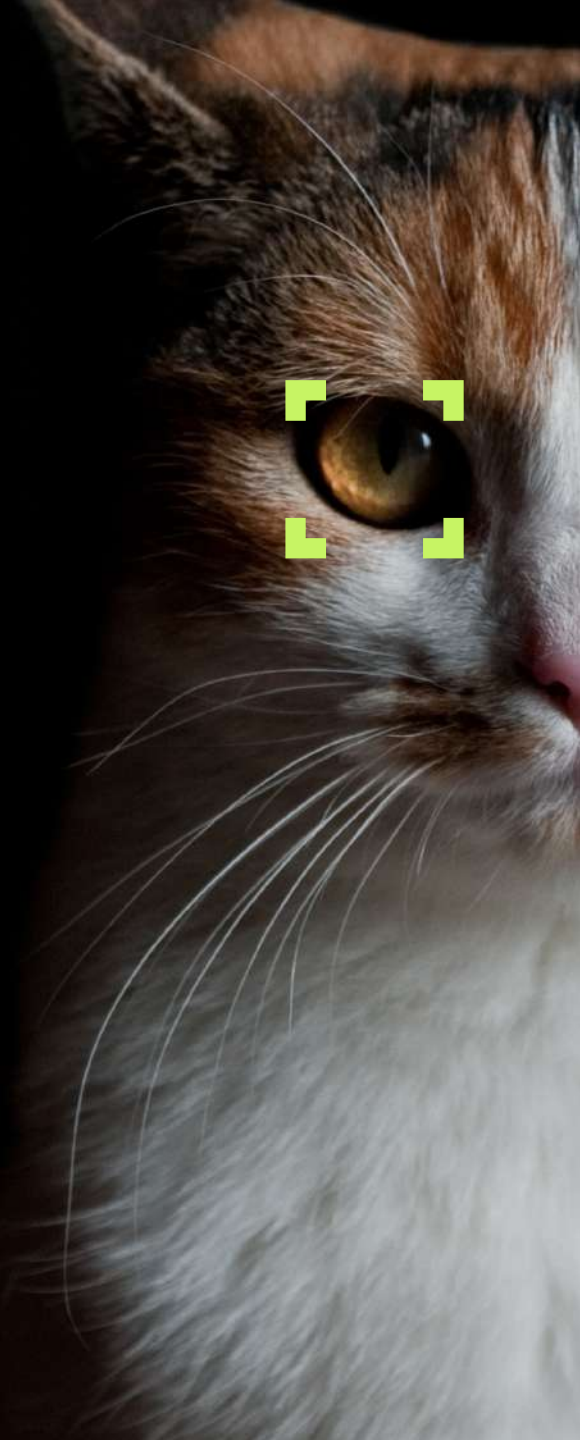
‘Este servicio ayudará, sin duda, a mejorar la fidelización de sus clientes’

En el momento en el que un centro cierra sus puertas, aparecen numerosas situaciones que, sin ser una urgencia, necesitan ser atendidas. Ante este escenario, nuestros técnicos y veterinarios estarán disponibles para ayudar a tus clientes a determinar la severidad de la situación y **planear la mejor solución**. En muchas ocasiones tan sólo **informándoles y tranquilizándoles** pueden esperar a acudir a su propio centro al día siguiente, pero en caso necesario nuestro equipo de veterinarios puede intervenir para **solucionar cualquier problema** que se presente.

Ofrecer este servicio desde su clínica, ayudará a la **fidelización de sus clientes** generando una mayor sensación de tranquilidad y confianza con su clínica veterinaria.

**¿Sabe cuánto
dinero deja de
ganar por no
tener un servicio
como éste?**





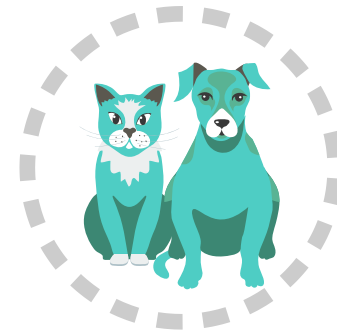
Día a día atendemos, de forma personalizada, multitud de llamadas que realmente no son una urgencia pero que **necesitan una solución**.

El hecho de no disponer de un **servicio de atención telefónica** hace que todas esas llamadas sean derivadas a otros centros.

Dado que, por nuestra experiencia, la gran mayoría de las llamadas son sólo de consulta ante una situación desconocida para el propietario, disponer de un servicio que **gestione estas llamadas**, que les tranquilice y les oriente, de tal manera que en vez de irse a un centro de urgencias vaya a nuestra consulta al día siguiente, repercutirá en unos **beneficios** con los que nunca antes había contado.

Pongamos de ejemplo un cliente al que se le presenta una situación en la que no sabe cómo actuar y **su centro está cerrado** (vómitos, diarreas, cojeras, toses...) Con gran nerviosismo, decide acudir a un centro de urgencias donde le pasan consulta y le realizan pruebas diagnósticas, que quizás, no son necesarias y podría haber realizado en su centro.

Con el servicio de atención telefónica de UVEMA su cliente podrá llamar a su clínica y **resolveremos la incidencia para remitirle a su clínica al día siguiente.**



Cliente con urgencia

■
■
■
¿A dónde acude?



A otro centro con urgencias



A su propio centro de confianza



Este servicio está pensado, por tanto, para todo ese **gran grupo de clientes** que, sin tener una urgencia real, necesitan ser orientados hasta poder ir a su clínica de confianza donde les resolverán el problema. De esta manera estará ofreciendo un servicio extra y de calidad, donde sus clientes se sentirán más arropados que nunca, y que generará **beneficios económicos** que nunca antes había tenido.

1.

Cómo trabajamos

Nuestro objetivo:
la fidelización

Cómo trabajamos



Cliente con urgencia

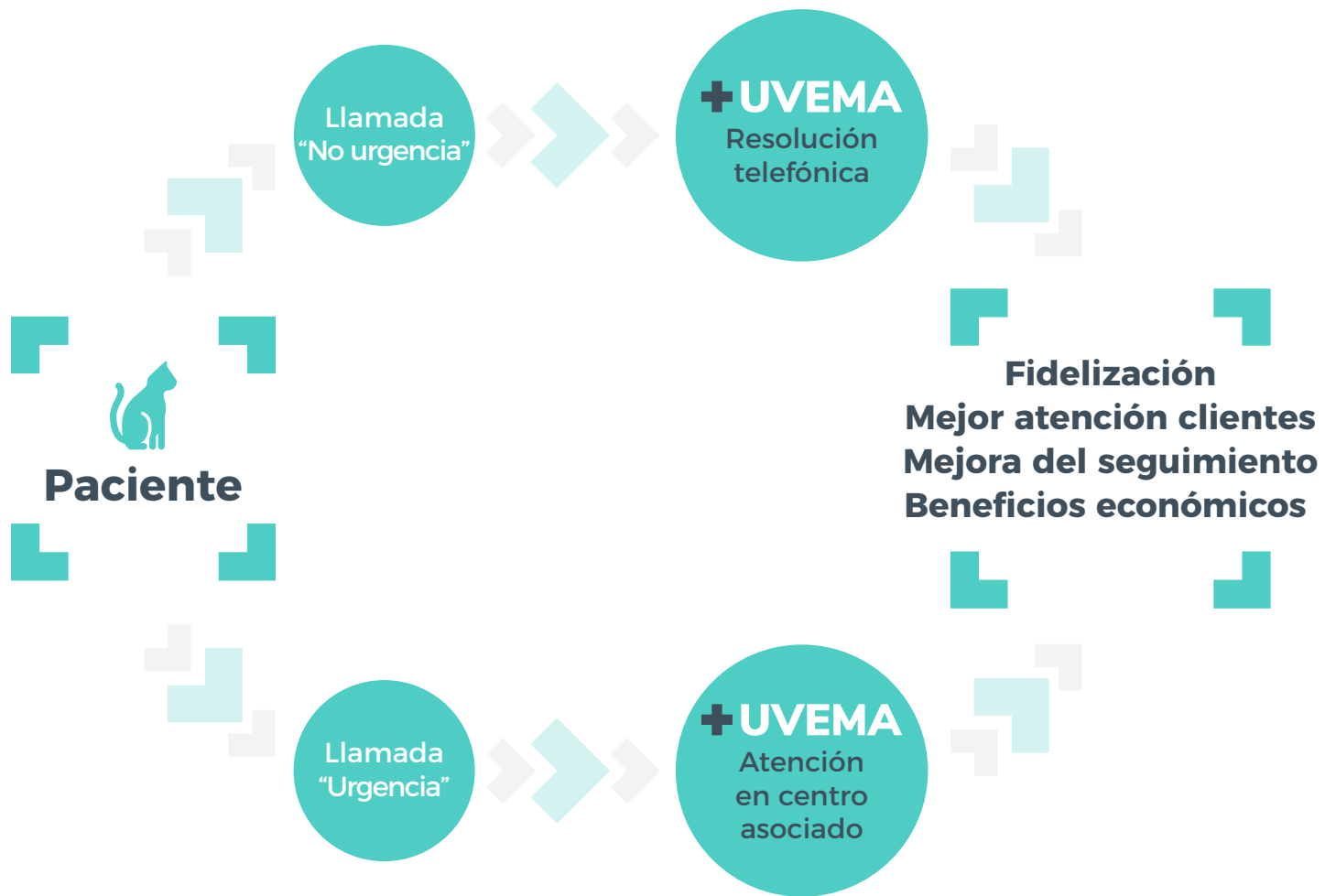
En cualquier momento del día pueden surgirnos situaciones, con respecto a la salud de nuestras mascotas, que necesitan ser resueltas, más aún el momento en el que un centro cierra sus puertas (noches, fines de semana, puentes y vacaciones).

Contacto con su veterinario

Ante esta situación un cliente siempre buscará ayuda en su centro de confianza o en su seguro de mascotas. UVEMA ofrecerá el servicio como propio de la clínica.

Solución del problema

Nuestros técnicos y veterinarios están disponibles las 24h del día para ayudarle a determinar la severidad de la situación y planear la mejor solución.



2.

Servicios que ofrecemos

Un servicio
pensado para la
tranquilidad de
sus clientes

Servicios que ofrecemos

Desde UVEMA ponemos a su disposición nuestro **centro de atención telefónica 24 horas** para que cualquier problema que les surja a sus clientes pueda ser resuelto por profesionales expertos.



Una vez atendida la llamada podemos ofrecer distintas alternativas:

Resolución telefónica

En los casos en los que sea posible se tranquilizará y orientará al propietario dándole una serie de pautas que le ayuden a resolver su problema.

Remisión a clínica al día siguiente

En muchas ocasiones tan sólo informándoles y tranquilizándoles pueden esperar a acudir a su propio centro al día siguiente.

Remisión a centro asociado

En caso de urgencia contamos con centros asociados donde se atenderá a los pacientes si fuera necesario para solucionar cualquier problema que se presente.

3.

Ejemplos reales

Ofrecemos una
alternativa con la
que obtendrá
grandes beneficios

Hiedra

Yorkshire terrier. Hembra de 6 meses

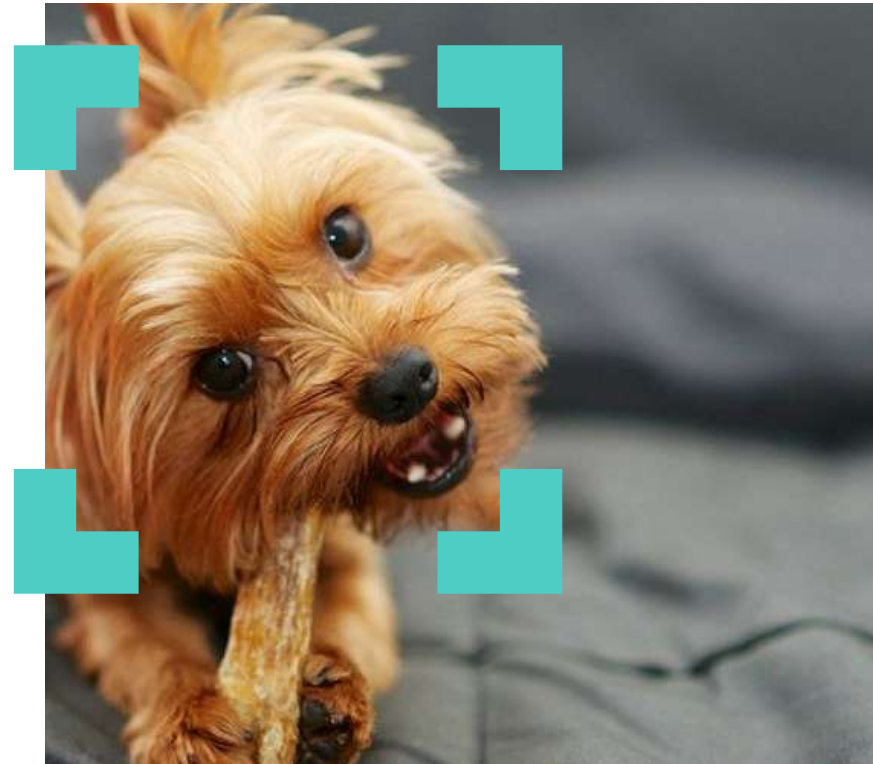
Llamada al servicio de urgencias un martes a la 1.30h. La propietaria, muy nerviosa, refiere un cuadro “como si tuviera algo en la garganta y se fuera a ahogar”. Tras un *triage* completo se observa que la paciente tiene un cuadro de traqueobronquitis infecciosa leve que se acentúa con el estrés. Siendo los parámetros fisiológicos normales, no presenta fiebre, la respiración es normal y **Hiedra** esta animada y come, bebe, orina y defeca correctamente.

Se tranquiliza a la propietaria comentándole que es un cuadro leve, y que si tuviera alguna duda contactará con el servicio de urgencias a cualquier hora.

Hiedra acude a su centro al día siguiente donde pasan consulta y administran medicación.

Consulta 30€ + Medicación 10€

Beneficio de 40€



Homer

Bóxer. Macho esterilizado de 8 años

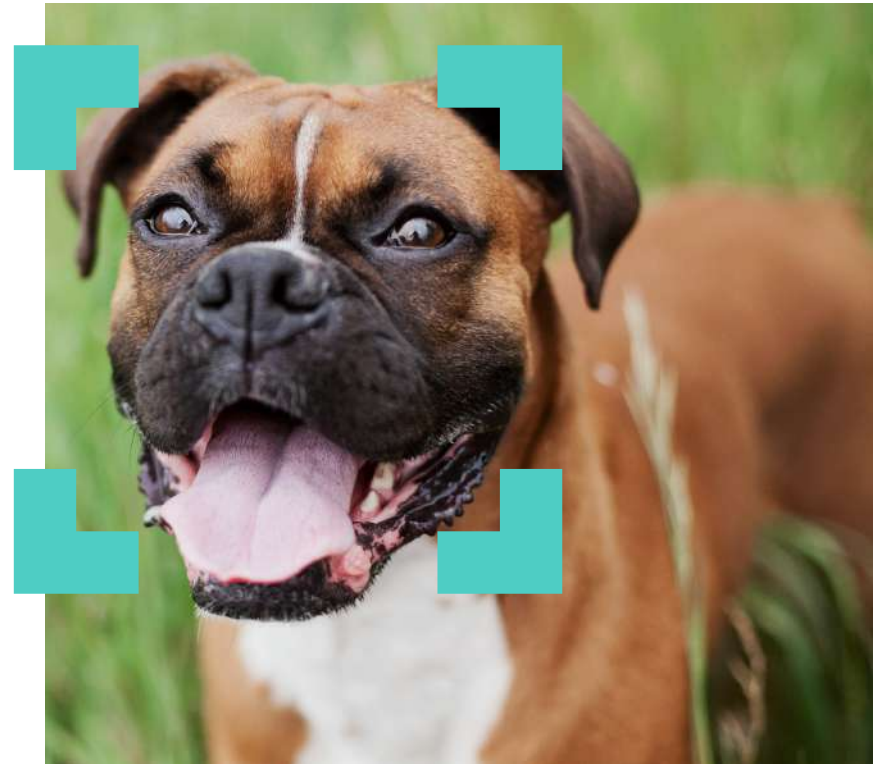
Llamada al servicio de urgencias un domingo sobre las 19.00h. La propietaria refiere, tras la realización de un *triage* completo, un cuadro de dolor del tercio posterior con cojera en frío, tras recogida en residencia canina.

El paciente está ligeramente decaído, tiene inapetencia, pero orina con normalidad, y no presenta hipertermia. Se dan una serie de recomendaciones para que el paciente coma y se pauta la colocación de termoterapia en la zona lumbar/caderas, masajes y reposo absoluto.

Homer acude a su centro donde pasa consulta, realizan un estudio radiológico bajo sedación y pautan medicación.

Consulta 30€ + Estudio radiológico de tercio posterior bajo sedación 75€ + Medicación 22.5€

Beneficio de 127,5€



Pacientes más susceptibles a usar este servicio

CIRUGÍAS

Animales que hayan sufrido cualquier intervención en el día. Ante cualquier situación desconocida podrán resolver sus dudas llamando a su propio centro donde le orientarán sobre los pasos a seguir.

HOSPITALIZACIONES DIURNAS

Animales que por cualquier circunstancia hayan estado hospitalizados durante el día en su clínica (IR, Parvovirus...). Tendrán a su disposición este servicio para consultar cualquier duda que les surja.

GERIÁTRICOS

A nuestros clientes de toda la vida es fundamental cuidarlos.

CACHORROS

Los clientes “primerizos” siempre tienen multitud de situaciones que les generan incertidumbre. Brindarles este servicio contribuirá sin duda a su fidelización.

PROBLEMAS DEL DÍA A DÍA

He vuelto de pasear al perro y ha vomitado, lleva todo el día con diarrea y no lo he llevado a la clínica, hemos subido de la calle y veo que cojea... tan sólo necesitan que un su veterinario les tranquilice para que al día siguiente vayan a su clínica.

4.

Nuestros clientes

16 centros
veterinarios ya
cuentan con
nuestros servicios

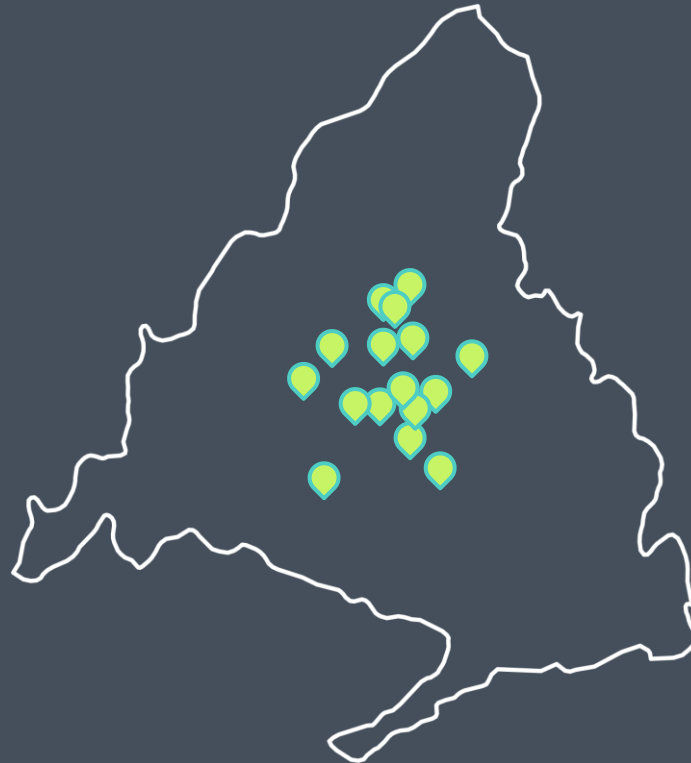
Nuestros clientes



Nuestro servicio está disponible las 24 horas del día para cualquier persona que necesite utilizarlo. Además varios **centros veterinarios** y **compañías de seguros** de Madrid cuentan ya con nuestra atención.

Algunos de nuestros clientes son:

- **LA CLÍNICA VETERINARIA**
- Clínica Veterinaria **VINATEROS**
- Clínica Veterinaria **MIRASIERRA**
- Clínica Veterinaria **KENNEL**
- Clínica Veterinaria **NOVOTIENDAS**
- Clínica Veterinaria **ARAVACA**
- Clínica Veterinaria **CHIHUAHUA**
- Clínica Veterinaria **SANCHINARRO**
- Clínica Veterinaria **ABRANTES**
- Clínica Veterinaria **CHAMARTÍN**
- Clínica Veterinaria **ISLAS**
- Clínica Veterinaria **FORESTA**
- **ALARES HUMANE SERVICES**
- Centro Médico Veterinario **SIERRA NORTE**



5.

Filosofía de trabajo

Nuestro
compromiso,
la mejor
garantía




Filosofía de trabajo

- **Cumplimiento estricto de las exigencias del cliente**
- **Comunicación fluida**
- **Transparencia en la contabilidad**
- **Resolución eficaz de problemas y transmisión de tranquilidad a cliente paciente**
- **Exigencia máxima del personal**
- **Compromiso con el bienestar animal**



**¡MUCHAS
GRACIAS!**

No dude en contactar con nosotros para que le expliquemos, de forma detallada, cada uno de nuestros servicios y podamos adecuarlos a sus necesidades de la mejor manera posible:

 **680 82 82 18**

 **uvemasv@gmail.com**

www.uvema.es