

# Digest

**VOLUME 8**  
COMUNICAÇÃO EM  
MEDICINA VETERINÁRIA

---

**Habilidades de Comunicação  
para Adesão do Tutor**

Lisa J. Hunter  
MSW  
Jane R. Shaw  
DVM, PhD

**Comunicação com Tutores  
sobre Obesidade Canina e  
Felina**

Deborah Linder  
DVM, MS, DACVIM (Nutrição)

**Abordando Desafios de  
Comunicação com clientes**

Julie Churchill  
DVM, PhD, DACVIM (Nutrição)



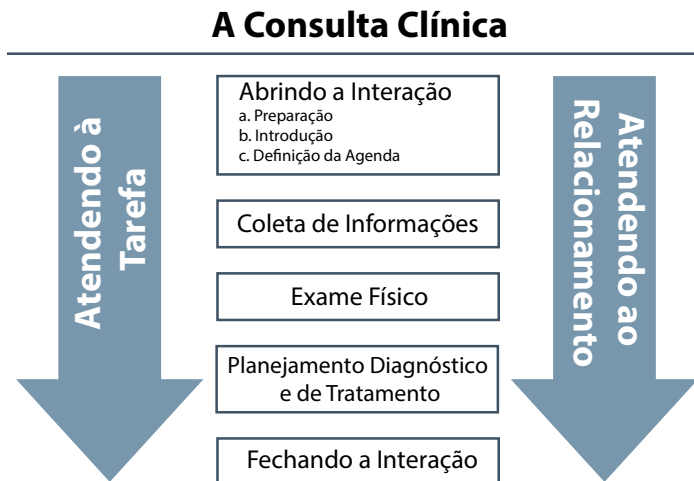
# Habilidades de comunicação para adesão do tutor

Lisa J. Hunter, MSW e Jane R. Shaw, DVM, PhD  
 Colorado State University, Fort Collins, Colorado, EUA

## Comece com o fim em mente

Como diz o ditado, “comece (definição da agenda) com o fim em mente (adesão).” A abertura da consulta consiste em três etapas de comunicação: preparação, introdução e definição da agenda (**Figura 1**).<sup>1</sup> O próximo passo na consulta é coletar informações. Portanto, antes de começar a obter um histórico, solicite a agenda do cliente em cada consulta, sempre.

Figura 1. Estrutura da interação clínica



A definição da agenda é um processo de comunicação transformador que potencializa a satisfação do cliente, a adesão às recomendações e a eficiência da consulta.<sup>1</sup> A agenda possibilita que o tutor e a equipe de saúde veterinária estabeleçam expectativas mútuas para o restante da consulta [Satisfação]. Ela estabelece as bases para o diagnóstico, tratamento e plano de cuidados ao identificar as metas e expectativas do cliente [adesão]. Ao utilizar a definição de agenda desde o início, a equipe veterinária demonstra interesse e comprometimento em atender às necessidades do cliente [satisfação e adesão]. Cocriar uma agenda mútua com o cliente fornece uma estrutura para a visita e define os tópicos para exploração e discussão [eficiência].

A definição da agenda envolve mais do que o motivo que levou o cliente e o paciente ao hospital. A definição de agenda é um processo de perguntas

## Vale Destacar

Para aumentar a adesão do tutor às recomendações veterinárias:

- Obtenha a agenda do cliente antecipadamente, em todas as consultas, sempre.
- Siga um processo estruturado e metódico de definição de agenda.
- Alinhe e adapte as recomendações à agenda do cliente para superar as barreiras ao atendimento

estruturado, sistemático e de seis etapas que utiliza duas habilidades de comunicação: a investigação aberta, para obter os itens da agenda, e o resumo, para garantir a abrangência completa:

1. **Motivos da visita** - *O que traz você e Francis aqui hoje?*
2. **Preocupações do cliente** - *Quais preocupações você tem com Francis?*
3. **Metas e expectativas** - *Como podemos trabalhar com você e Francis para atender às suas necessidades?*
4. **Resumo** - *Deixe-me recapitular. Você notou aumento de coceira, lambidas e vermelhidão sob o rabo e vários episódios de fezes moles após uma mudança recente na dieta [motivos]. Precisamos ser gentis, pois Francis é sensível ao toque nessa área [preocupações]. Você espera que possamos descobrir o que está acontecendo e deixar Francis mais confortável. [metas e expectativas] [resumo].*
5. **Check-in** - *O que mais podemos abordar para você hoje?*
6. **Prioridades** - *De tudo o que você compartilhou comigo, o que é mais importante para você?*

### Quadro 1. Construa um repertório de perguntas de definição de agenda<sup>1</sup>

- O que mais você gostaria de discutir com Dr. Hernandez? [motivos]
- O que mais você gostaria de focar durante nossa conversa? [motivos]
- Compartilhe comigo o que o preocupa sobre Francis? [preocupações]
- O que está acontecendo com Francis que o preocupa? [preocupações]
- Como podemos abordar seus objetivos? [metas]
- Descreva o que você gostaria de realizar hoje. [metas]
- Diga-me o que você espera de nós hoje. [expectativas]
- Como podemos ajudar melhor você e Francis? [expectativas]
- Elabore sobre o que é mais importante para você. [prioridades]
- Qual é sua prioridade número um para a visita de hoje? [prioridades]

Use a investigação aberta (exemplos são mostrados na **Caixa 1**) para extrair o motivo pelo qual o cliente agendou a consulta, suas preocupações e o que ele gostaria de realizar. Faça um resumo da lista para garantir a precisão e verifique novamente se há outros itens da agenda para desenvolver um registro completo.<sup>1</sup> A etapa final na definição da agenda é identificar as prioridades do cliente para determinar onde começar e como melhor gastar o tempo da consulta.

A definição da agenda é o primeiro passo para oferecer cuidados contextualizados, onde os profissionais veterinários adaptam os planos de diagnóstico e/ou tratamento às necessidades do paciente e do cliente.<sup>2</sup> Uma abordagem individualizada supera as barreiras do tutor, incluindo preocupações financeiras, de estilo de vida e de cronograma, melhorando a adesão.<sup>3</sup> Quando o diagnóstico, tratamento e plano de cuidados estão alinhados com os motivos que levaram o cliente à consulta, suas preocupações com seu pet e seus objetivos, expectativas e prioridades, os clientes têm uma maior probabilidade de aderir às recomendações. Quando os clientes são convidados a compartilhar o que é importante para eles, sentem-se ouvidos pela equipe de saúde veterinária e suas necessidades são atendidas, eles saem da visita satisfeitos e capacitados para implementar o plano de cuidados.

### Referências

1. Shaw, J. R., & Coe, J. B. (2024). *Developing communication skills for veterinary practice*. John Wiley & Sons, Inc.
2. Englar, R. E. (2023). Recasting the gold standard – part I of II: Delineating healthcare options across a continuum of care. *Journal of Feline Medicine and Surgery*, 25(12), 1-11. doi: 10.1177/1098612X231209855
3. Brown, C. R., Garrett, L. D., Gilles, W. K., et al. (2021). Spectrum of care: Mais do que opções de tratamento. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 259(7), 712-717. doi: 10.2460/javma.259.7.71

# Comunicação com tutores sobre obesidade canina e felina

Deborah Linder, DVM, MS, DACVIM (Nutrição)  
Tufts University, North Grafton, Massachusetts, EUA

A comunicação eficaz com o cliente sobre obesidade em cães e gatos, apresenta um conjunto único de desafios. Este tópico sensível pode trazer uma carga emocional e frequentemente é recebido com resistência; um estudo revelou que 53% dos veterinários evitam o tópico completamente com seus clientes.<sup>1</sup> No entanto, abordar a importância do vínculo humano-animal e adaptar as discussões sobre a melhoria da qualidade de vida pode manter essas conversas positivas e mais produtivas.<sup>2</sup> Utilizar estratégias de comunicação que mudam o foco para resultados relacionados à saúde e qualidade de vida pode diminuir a carga emocional e apoiar melhores resultados.

## Estratégia nº 1

### Avaliação da Disponibilidade do Cliente:

#### Quando Abordar a Obesidade do Pet

Antes de envolver os clientes sobre perda de peso ou qualquer mudança importante no estilo de vida, pode ser útil considerar em que ponto o tutor está na escala de disponibilidade ou resistência à mudança (por exemplo, eles estão interessados em fazer mudanças? Eles fizeram mudanças e pararam depois de enfrentar desafios?).<sup>3</sup> Alguns tutores que não estão interessados em iniciar um plano de perda de peso podem se beneficiar de uma discussão que se concentre em outros parâmetros de saúde, como mobilidade, enriquecimento ou qualidade geral de vida e bem-estar. Por outro lado, outras famílias que estão buscando ajuda para a obesidade de seus pets ou já fizeram mudanças podem se beneficiar de um plano personalizado e suporte para solução de problemas. Este conceito de "conhecer as famílias onde elas estão" pode orientar metas realistas, mas também permitir que os tutores se envolvam até onde se sintam confortáveis e possam se comprometer

## Estratégia nº 2

### Avaliação Nutricional Completa:

#### Conhecendo Seu Público

Cada relacionamento entre um cão e/ou gato e sua família é único. Uma avaliação nutricional completa não inclui apenas a dieta de um pet, mas também o papel que a alimentação e a atividade desempenham no vínculo humano-animal. Especialmente para famílias que estão apreensivas ou resistentes a mudanças, começar com perguntas que se concentram na qualidade de vida pode ser útil, como "Quais são suas atividades favoritas com seu pet?" e "O que deixa seu pet feliz?" Ferramentas adicionais para realizar avaliações nutricionais podem ser encontradas nas Diretrizes de

## Vale Destacar

- Ao mudar o foco das conversas sobre a obesidade, concentrando-se nos resultados relacionados à saúde e qualidade de vida, em vez de apenas na perda de peso, pode ajudar as famílias a se concentrarem em como tornar seus pets mais felizes e aproveitar melhor o tempo juntos, sem medo de serem julgadas
- Planos personalizados envolvem as famílias em sua realidade atual e as capacitam com ferramentas e conhecimento necessários para prepará-las para o sucesso.
- Existem muitos recursos disponíveis para ajudar a equipe veterinária, bem como os tutores, a criar planos que atendam melhor às suas necessidades de forma eficiente.

Controle Nutricional e de Peso da AAHA de 2021, que detalham a avaliação da dieta, do pet, da família e do ambiente para melhor orientar as conversas para cada pet e sua família.<sup>4</sup>

## Estratégia nº 3

### Planos Personalizados: Melhorar vs. Ameaçar o Vínculo Humano-Animal

Uma avaliação nutricional completa permite uma colaboração com os clientes para definir metas realistas e alcançáveis que se concentram em melhorar a saúde e a felicidade do pet. Para as famílias que estão disponíveis a se envolver na mudança, perguntar especificamente sobre o relacionamento entre o pet e todos os membros da família também pode revelar aspectos "não negociáveis" do vínculo humano-animal. Exemplos de perguntas como "O que é importante para você que incluímos no plano nutricional?" ou "O que é importante para mim saber que eu talvez não tenha perguntado?" podem ajudar a desenvolver metas que se concentrem na melhoria da saúde geral e do bem-estar, não apenas no peso corporal (que as famílias podem ou não querer priorizar). Por exemplo, essas metas podem incluir melhoria da mobilidade, maior enriquecimento mental ou tempo de brincadeira, ou mudanças no comportamento alimentar, como o uso de brinquedos alimentadores tipo quebra-cabeça para tornar a hora das refeições



**Tabela 1. Exemplos de como mudar a conversa\***

Em lugar de:	Tente:
A obesidade da sua gata é o motivo de seu pelo estar tão embaraçado. Ela vai se arrumar novamente quando estiver magra.	Vamos fazer um plano para ajudá-la a atender às suas necessidades, como limpeza. Nossa meta pode ser a frequência com que ela se limpa e o quão fácil é para ela.
Pare com a comida não saudável! Não se pode perder peso se comer doces o dia todo...	Vamos pensar em quantidades e tipos de petiscos divertidos, mas saudáveis, para adicionar variedade sem desequilibrar sua dieta.
Mesmo se estiver frio, você ainda pode passear com ele mais. Seria bom para vocês dois!	De quais atividades seu cão gosta? Aqui estão excelentes sugestões para estimular o cérebro do seu cão e promover mais atividade.
Isso se chama "amor duro". Eu entendo que não é fácil, mas você tem que ser o alfa e dizer não ao seu gato quando ele implora.	Se o seu gato implora, ele pode estar com fome, mas ele também pode querer interagir com você. Vamos pensar juntos em ideias sobre como seu gato pode chamar a atenção de maneiras que não envolvam comida.

\*Modificado e expandido do *Purina Institute Handbook of Canine and Feline Clinical Nutrition*, página 87.

mais divertida e envolvente. Mesmo para famílias que estão empenhadas no programa de perda de peso, mudar o resultado alvo de "perda de X% do peso corporal" para "pular no sofá sem dor ou hesitação", por exemplo, fornece motivação adicional para melhorar a qualidade de vida de seu pet em vez de números abstratos que podem ser mais difíceis para as famílias conectarem a resultados tangíveis (Tabela 1).

### Estratégia nº 4

#### **Apoiando o Sucesso a Longo Prazo: Capacite as Famílias com Recursos Essenciais**

Prepare as famílias para o sucesso ao antecipar desafios potenciais em conjunto e capacitá-las com ferramentas de resolução de problemas. Provocar preocupações da família com perguntas como "O que você mais tem medo que mude?" ou "Quais problemas você encontrou no passado?" pode orientar quais recursos personalizados ou dicas de solução de problemas fornecer às famílias quando elas precisarem. Muitas famílias, por exemplo, lutam contra "comportamentos de implorar por comida" (pedinte), que muitas vezes são mal interpretados como fome quando na verdade é atenção ou interação que seu pet está buscando. Ser criativo com atividades de enriquecimento mental e físico<sup>5</sup> pode ajudar a mudar o foco para melhorar a qualidade de vida, ao mesmo tempo em que redireciona comportamentos indesejados para apoiar positivamente o vínculo humano-animal.

### Referências

1. Sutherland, K. A., Coe, J. B., & O'Sullivan, T. L. (2023). Exploring veterinary professionals' perceptions of pet weight-related communication in companion animal veterinary practice. *The Veterinary Record*, 192(4), e1973. doi: 10.1002/vetr.1973
2. Linder, D., & Mueller, M. (2014). Pet obesity management: Beyond nutrition. *The Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 44(4), 789-vii. doi: 10.1016/j.cvsm.2014.03.004.
3. Churchill, J. (2010). Increase the success of weight loss programs by creating an environment for change. *Compêndio: Continuing Education for Veterinarians*, 32(12), E1.
4. Cline, M. G., Burns, K. M., Coe, J. B., et al. (2021). 2021 AAHA nutrition and weight management guidelines for dogs and cats. *Journal of the American Animal Hospital Association*, 57(4), 153-178. doi: 10.5326/JAAHA-MS-7232
5. Ellis, S. L., Rodan, I., Carney, H. C., et al. (2013). AAFP and ISFM feline environmental needs guidelines. *Journal of Feline Medicine and Surgery*, 15(3), 219-30. doi: 10.1177/1098612X13477537

# Abordando desafios de comunicação com clientes

Julie Churchill, DVM, PhD, DACVIM (Nutrição)

University of Minnesota, St. Paul, Minnesota, EUA

Os cães e gatos dependem de seus tutores para uma nutrição adequada, e fornecer o alimento correto e as quantidades certas é essencial para apoiar uma vida longa e saudável. Dada a implicação que a nutrição tem na saúde e bem-estar dos pets, a comunicação com o cliente sobre o manejo nutricional é uma responsabilidade dos profissionais da equipe de cuidados de saúde veterinária. No entanto, educar os tutores sobre nutrição geralmente apresenta desafios. Membros da equipe veterinária frequentemente relatam falta de segurança ao abordar tópicos de nutrição, preocupações com restrições de tempo ou receio em relação a possíveis controvérsias com os tutores.

Construir relacionamentos de confiança com os clientes melhora o atendimento ao paciente, a satisfação do cliente e o sucesso da equipe veterinária. O vínculo entre a equipe veterinária e o tutor do pet influencia significativamente a adesão do cliente às recomendações. As principais habilidades de comunicação para fortalecer os relacionamentos veterinário-cliente-paciente incluem 1) perguntas abertas, 2) escuta ativa, 3) comunicação não verbal e 4) empatia.<sup>1</sup>

Perguntas abertas, como "Conte-me sobre o dia, incluindo tudo o que seu pet come", reúnem detalhes cruciais de forma eficiente, ao mesmo tempo em que promovem a confiança. Frases sem julgamento, como "Conte-me sobre", "Descreva para mim" ou "Que tipo de petiscos eles gostam?", busca a perspectiva do tutor e informa os planos nutricionais. A escuta ativa, que envolve respostas esclarecedoras, tranquiliza os clientes de que eles são ouvidos e ajuda a redirecionar o foco, se necessário.

A comunicação não verbal, incluindo linguagem corporal, expressões faciais e tom, é essencial, especialmente durante discussões sobre tópicos delicados, como nutrição. Por exemplo, palavras positivas combinadas com gestos fechados (por exemplo, braços cruzados ou franzir a testa) podem enviar sinais mistos. A verificação regular da compreensão do cliente garante clareza e alinhamento.

Por último, mostrar empatia ao se concentrar na educação, em vez de julgar decisões passadas, constrói confiança. O uso dessas estratégias de comunicação fortalece os relacionamentos com o cliente, promove a confiança e melhora os resultados.

Assim como o uso de protocolos de tratamento pode ajudar a fornecer as melhores práticas de cuidado, desenvolver um modelo estruturado para a parte nutricional fornecerá recomendações de nutrição de alta qualidade consistentes entre todos os membros da equipe veterinária e se tornam parte integrante de cada consulta (**Caixa 1**).

## Vale Destacar

- Desenvolver um modelo estruturado para a parte nutricional cria uma cultura focada em nutrição e padroniza o atendimento ao paciente.
- Usar um modelo colaborativo de 3 conversas para tomada de decisão compartilhada capacita os clientes a tomar decisões informadas sobre a nutrição de seus pets, levando a melhores resultados e parcerias mais fortes.
- Técnicas de comunicação bem-sucedidas são habilidades transferíveis para todas as conversas com clientes.

Quando cada membro da equipe utiliza um modelo para abordar as conversas sobre o cuidado nutricional dos pacientes em cada consulta, isso ajuda no processo de criar uma cultura focada em nutrição na clínica, além de criar proativamente a expectativa de que as necessidades nutricionais do pet irão mudar ao longo das fases da vida e das condições de saúde. Isso estabelece a equipe de cuidados de saúde veterinária como especialista no pet. E como a equipe veterinária se envolve com os clientes impacta o resultado. A curiosidade empática durante a anamnese fornece uma compreensão fundamental não apenas sobre a dieta ou ingestão de alimentos, mas também sobre o ambiente, os objetivos do cliente, motivações e habilidades para seguir as recomendações.

Os benefícios da tomada de decisão compartilhada, a abordagem em que clínicos e clientes (ou pacientes) se unem para discutir objetivos e opções e tomar decisões sobre o plano de cuidados juntos, foram bem estabelecidos na assistência médica humana. Estudos recentes confirmaram que os clientes veterinários preferem a tomada de decisão colaborativa, independentemente do tipo de consulta.<sup>2,3</sup> Elwyn descreve um modelo fácil de 3 conversas para incorporar a tomada de decisão compartilhada com os clientes.<sup>4</sup> Implementar esse modelo de comunicação ao usar as habilidades principais pode otimizar o atendimento e reduzir os desafios de comunicação.

## Quadro 1. Ferramentas para melhorar as conversas sobre nutrição

- **Desenvolva uma estrutura para cada conversa nutricional**
  - Avaliação nutricional – há riscos de desnutrição?
  - Recomendação – o que alimentar (incluindo petiscos), quantidades por dia e frequência
  - Acompanhamento para avaliar e registrar os resultados – mantenha-se conectado
- **Principais habilidades de comunicação para abordar conversas difíceis sobre nutrição**
  - Use o modelo de 3 conversas para desenvolver um plano compartilhado com os clientes
  - Determine a “disponibilidade para mudar” para preparar o cliente e o pet para o sucesso
- **Use suas habilidades de comunicação para abordar questões relacionadas à nutrição**
  - Lembre-se, essas são habilidades transferíveis

**1. Conversa em equipe** - Comece usando uma linguagem focada em parceria, como "nós" ou "vamos", para envolver o cliente em uma conversa colaborativa sobre seus objetivos. Use uma conversa em equipe para fornecer suporte, apresentar opções e promover um senso de tomada de decisão compartilhada. Sempre peça a permissão do cliente antes de discutir opções para garantir que todos se sintam confortáveis e incluídos.

**2. Conversa para opções de escolha** - Verificar a compreensão de um cliente sobre a condição de seu pet fornece oportunidades valiosas para esclarecer informações, discutir opções de diagnóstico e tratamento e delinear os prós e contras. Pesquisas em medicina veterinária mostram que os clientes apreciam a comunicação focada em benefícios, especialmente em relação aos cuidados preventivos.<sup>5</sup> O impacto na saúde e expectativa de vida de seu pet foi considerada a característica mais importante na decisão de agir sobre as recomendações de tratamento.<sup>6,7</sup> Ao discutir tópicos como um plano nutricional, enfatize os benefícios que ele fornece. Inclua uma discussão sobre custos, apresente opções disponíveis e ofereça suporte para decisões tomadas de forma colaborativa. Sempre ofereça acompanhamento se os resultados forem inesperados e o cliente quiser revisitar as escolhas.

**3. Conversa para a decisão** - Após discutir as opções, obtenha as preferências do cliente e pergunte o que é mais importante para ele no processo de tomada de decisão. Essa abordagem os ajuda a tomar decisões informadas e baseadas em preferências. Apoie suas escolhas e incentive-os a revisitar as opções conforme necessário, com base na resposta individual do pet.

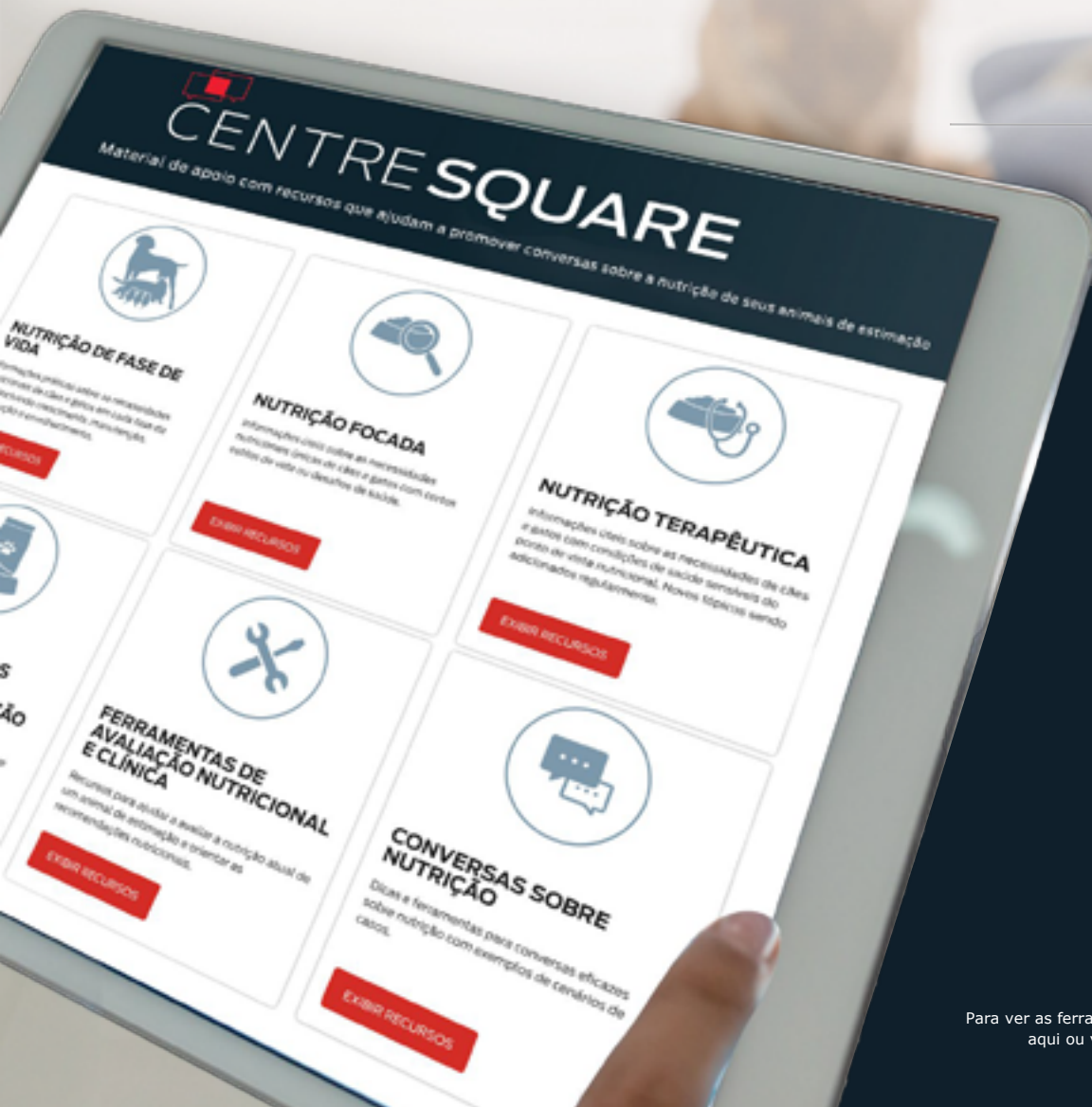
A comunicação eficaz sobre nutrição é essencial para melhorar os resultados do paciente, construir a confiança do cliente e promover a colaboração entre os tutores e as equipes de saúde veterinária. Ao integrar habilidades essenciais de comunicação, adotar um modelo estruturado para as discussões sobre nutrição e empregar modelos de tomada de decisão compartilhada, os profissionais veterinários podem abordar desafios de comunicação, fornecer cuidados nutricionais personalizados e apoiar a saúde ao longo da vida dos pets. Essa abordagem aumenta a satisfação do cliente e reforça o papel da equipe veterinária como especialistas confiáveis em cuidados dos pets.

## Referências

1. Shaw, J. R. (2006). Four core communication skills of highly effective practitioners. *Veterinary Clinics of North America: Small Animal Practice*, 36(2), 385-396.
2. Groves, C. N. H., Coe, J. B., Sutherland, K. A., et al. (2024). Clients prefer collaborative decision-making with veterinarians regardless of appointment type. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Publicação online avançada. doi: 10,2460/javma.24.06.0421
3. Janke, N., Shaw, J. R., & Coe, J. B. (2022). Veterinary technicians contribute to shared decision-making during companion animal veterinary appointments. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 260(15), 1993-2000. doi: 10,2460/javma.22.08.0380
4. Elwyn, G., Durand, M. A., Song, J., et al. (2017). A three-talk model for shared decision making: Multistage consultation process. *BMJ*, 359, j4891. doi: 10,1136/bmj.j4891
5. Sutherland, K. A., Coe, J. B., Blais-Vaillancourt, K., et al. (2024). Veterinary clients prefer benefit-focused online communication while clinic websites uncommonly communicate benefits of preventive care services. *Journal of the American Veterinary Medical Association*. Publicação online avançada. doi: 10,2460/javma.24.09.0568
6. Davies, A. R., Sutherland, K. A., Groves, C. N. H., et al. (2024). Impact on life expectancy was the most important information to clients when considering whether to take action for an overweight or obese dog. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 262(6), 808-817. doi: 10,2460/javma.23.12.0697
7. Sutherland, K. A., Coe, J. B., Groves, C. N. H., et al. (2024). Information about life expectancy related to obesity is most important to cat owners when deciding whether to act on a veterinarian's weight loss recommendation. *Journal of the American Veterinary Medical Association*, 262(6), 798-807. doi: 10,2460/javma.23.12.0703

## OS TUTORES TÊM PERGUNTAS SOBRE NUTRIÇÃO PET.

O CentreSquare™ facilita o fornecimento de respostas confiáveis e respaldadas pela ciência



O CentreSquare oferece recursos on-line gratuitos para facilitar as conversas com os clientes sobre nutrição pet.

- Pesquise sobre vários tópicos, incluindo nutrição pet, saúde cerebral, saúde intestinal e muito mais.
- Mantenha-se atualizado com as informações científicas mais recentes.
- Ferramentas fáceis de usar e mensagens-chave escritas em uma linguagem que seus clientes podem entender.
- Não importa se você tem 5 ou 30 minutos, encontrará algo útil e relevante.



Para ver as ferramentas e os tópicos do CentreSquare, digitalize aqui ou visite [PurinaInstitute.com/CentreSquare](http://PurinaInstitute.com/CentreSquare)

### INSCREVA-SE PARA RECEBER COMUNICADOS CIENTÍFICOS E RECEBA UM E-BOOK DE NUTRIÇÃO CLÍNICA GRATUITO

Ao se inscrever para receber comunicados científicos do Purina Institute, você estará entre os primeiros a receber:

- Informações sobre as últimas descobertas da ciência nutricional.
- Recursos e guias nutricionais gratuitos para apoiar suas conversas com os clientes.
- Convites para eventos e webinars.
- Alertas de novos conteúdos.
- Boletins informativos.

Visite [PurinaInstitute.com/Sign-Up](http://PurinaInstitute.com/Sign-Up)

