



GUÍAS PRÁCTICAS

# ANTO LOGÍA



GESTIÓN DENTAL

[www.odontosupport.es](http://www.odontosupport.es)

CÓMO

# DELEGAR con ORGANIZACIÓN



Delegar es la más común de las asignaturas pendientes de los propietarios de clínica, pero con planificación y organización resulta más fácil. Recuerda que es un proceso que requiere **tiempo, constancia y confianza** en tu equipo. Quiero compartir contigo algunos consejos para comenzar a delegar y no fallar.

1

## HAZ UN LISTADO DE TAREAS

Apunta todas **las tareas que tú haces** y selecciona las que pueden llevarse a cabo **siguiendo un detallado protocolo**. Estas serán las tareas susceptibles de delegar.

2

## CONTRATA SI ES NECESARIO

Si algunas de tus tareas pueden llevarse a cabo por un **perfil especializado** y puedes permitirte ¡adelante! Publica y difunde tu nueva oferta de empleo

3

## AGENDA REUNIONES

**Reúnete individualmente** con las personas que asumirán nuevas responsabilidades. Explícales cada una de sus tareas, cómo ejecutarlas y qué objetivos tienen. Asegúrate de **escuchar sus ideas** y responder todas sus dudas.

4

## QUE QUEDE POR ESCRITO

Envía un correo a cada miembro del equipo donde **quede constancia lo expuesto en la reunión**. Incluye en él toda la información posible y no olvides añadir las pautas a seguir para cumplir con cada nueva función.

Si necesitas cualquier orientación  
no dudes en contactar

✉ [maria.peidro@odontosupport.es](mailto:maria.peidro@odontosupport.es)

☎ +34 625 92 60 87

# Los 4 indicadores definitivos

## De una clínica dental rentable

Medir los resultados en una clínica dental es crucial para tomar decisiones informadas que garanticen su rentabilidad. Conocer y analizar los indicadores clave permite identificar áreas de mejora, optimizar recursos y diseñar estrategias efectivas.

Sin embargo, la mayoría de los odontólogos que llegan a nosotros no han sido formados en gestión empresarial, por eso hemos creado esta guía super simplificada y en tu idioma. No olvides que estamos al otro lado para resolver cualquier duda y ayudarte en todo lo que necesites.

## ¿Qué son los KPIs?

Los KPIs (Key Performance Indicators) son métricas clave que miden el desempeño y éxito de una empresa, ayudando a tomar decisiones informadas.



### Tus 4 KPIs definitivos

#### Primeras Visitas y Flujo de Pacientes

Es crucial conocer el número de pacientes nuevos que visitan tu clínica cada mes, así como el total de pacientes. Considera la estacionalidad que afecta a tu negocio, comparando cada mes con el mismo del año anterior para un análisis objetivo.

#### Aceptación de presupuestos

Es fundamental conocer tu porcentaje de aceptación de presupuestos tanto en número como en importe. Un alto porcentaje de aceptación podría no ser suficiente si los presupuestos aprobados tienen bajo valor. Además, analiza estos porcentajes por colaborador y especialidad, ya que los valores óptimos pueden variar según el tipo de tratamiento.

#### Ticket Medio

Representa el gasto promedio de cada paciente en tu clínica dental. Se calcula dividiendo la facturación total entre el número de pacientes. Un valor de referencia aceptable es alrededor de 1000 euros.

#### Facturación/turno colaborador

Mide cuánto factura cada odontólogo del equipo durante un turno de mañana o de tarde. Junto con el porcentaje de aceptación por colaborador, este dato te permite controlar el rendimiento de tu equipo y ofrecer datos objetivos durante las reuniones de evaluación de desempeño.

**Clase Gratis de 20'** 

Si quieres aprender en 20 minutos cómo monitorear e interpretar estos indicadores y conocer las estrategias más efectivas para alcanzar los objetivos de rendimiento de tu negocio, no te pierdas nuestra clase estrella.

Si necesitas cualquier orientación no dudes en contactar:

 maria.peidro@odontosupport.es

 +34 625 92 60 87



# Cómo crear PROTOCOLOS DE TRABAJO en clínica, paso a paso.

## 1 ¿POR QUÉ?

¿Por qué necesitamos crear este nuevo protocolo?  
¿Cómo nos va a ayudar a mejorar nuestro día a día en clínica? ¿Qué puede pasar si no lo implementamos?

## 2 INVOLUCRA AL EQUIPO

Si el equipo participa le será más fácil cumplir el nuevo protocolo. Reunios y pensad qué prácticas debéis mantener y cuáles debéis cambiar para mejorar.

## 3 PASOS BIEN DEFINIDOS

Al definir los pasos de tu protocolo, asegúrate de que sean claros y específicos. La función de un protocolo de trabajo es que todo el equipo sepa exactamente qué hacer en cada momento.

## 4 RESULTADOS OBJETIVOS

Establece los indicadores que te mostrarán si el protocolo está funcionando o no. Deben ser datos objetivos y medibles. Nombra a un miembro del equipo para realizar el seguimiento.

## 5 ANTICIPATE A LOS PROBLEMAS

Prevé los futuros escenarios posibles tras implementar el protocolo. Así podrás reaccionar rápidamente y ajustar los pasos para un correcto funcionamiento.

## 6 TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN

Marca bien los tiempos ¿Cuánto debe estar en marcha el nuevo sistema para evaluar si está funcionando o no? ¿En qué fecha empezarás a ajustar tu primera versión?

## EXTRA CHECKLIST IMPRESA Y VISIBLE

Escribe tu nuevo procedimiento en forma de checklist. Imprime varias copias, para gabinete, para colgar en la sala de personal, para ti... Afianzar nuevas formas de trabajar no es fácil, especialmente si existen antiguas costumbres muy arraigadas

Si necesitas cualquier orientación  
no dudes en contactar

 [maria.peidro@odontosupport.es](mailto:maria.peidro@odontosupport.es)  
 +34 625 92 60 87



# 6 FRASES

## para llenar tu agenda al teléfono

Te sorprendería saber cuántas llamadas no se convierten en pacientes simplemente porque la recepcionista no le ofrece a la persona al otro lado del teléfono coger una cita. A lo largo de los años he ido recopilando las frases más efectivas al teléfono para llenar la agenda de una clínica dental. Hoy quiero compartirlas contigo.

MARÍA PEIDRO. Consultora dental en OdontoSupport.

### 1 GRACIAS POR TU LLAMADA

Es básico, pero no se hace. El cansancio o estrés de la recepcionista no se debe transmitir al teléfono. El paciente no puede ser respondido con hastío y monosílabos.

### 2 SÍ, POR SUPUESTO

No hay nada que te alegre más que que te digan que Sí. "Sí, tenemos hueco para tí". "Sí, tenemos especialistas para lo que necesitas".

### 3 POR FAVOR, GRACIAS, SI TE PARECE

La carga de trabajo de la recepcionista no le debe hacer olvidar las normas básicas de educación. Un simple "gracias por llamar ¿me dices tu nombre?" establece un primer vínculo con un paciente potencial.

### 4 TE VA A ENCANTAR EL DR. "X"

Ninguna frase transmite más confianza. Tenemos que emocionarnos al hablar de nuestro equipo clínico, o al menos parecerlo.

### 5 MUY BUENA PREGUNTA

El paciente percibe que te gusta como piensa y se siente reforzado. Por otro lado, si la pregunta es compleja esta "muletilla" te dará tiempo para pensar.

### 6 NO TE QUEDES CON NINGUNA DUDA

Es una buena manera de resumir la llamada y pasar a reservar la cita. Transmite que prestaste atención y comienza a forjar esa experiencia positiva del paciente desde la primera llamada.

## EXTRA CÓMO PARAR AL PACIENTE MUY HABLADOR

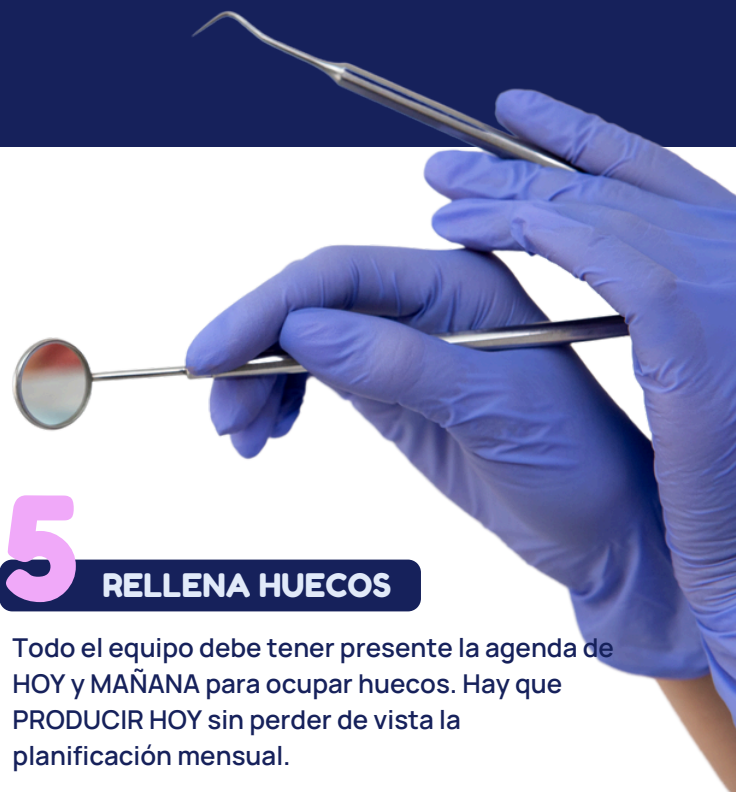
"Es normal que tenga preguntas, entiendo que tiene que resolver todas sus dudas antes de iniciar cualquier tratamiento. Puede estar tranquilo de que está en las mejores manos. Hagamos una cosa: vamos a reservarle una cita con el Dr. "X" que seguro que puede resolver a la perfección todas sus dudas. Le va a encantar, ya verá. Su próximo hueco es el jueves a las 10:30h..."

# 7

## CLAVES

### Para que tu agenda dispare tus beneficios

Agendar de forma efectiva a tus pacientes no solo aumentará los beneficios de tu negocio, sino que propiciará un flujo de trabajo más eficiente y cómodo y, por lo tanto, un mejor ambiente laboral.



# 1

### DEFINE TUS HORAS DE TRABAJO

Sólo tú debes decidir las horas que quieres trabajar. Tu trabajo en clínica debe poder compaginarse con tu tiempo en familia y tu continua formación.

# 2

### EDUCA AL EQUIPO

El equipo debe entender los motivos por los que se agenda de una manera y no de otra y cómo ésto también les reporta beneficios a ellos.

# 3

### EDUCA AL PACIENTE

Tu agenda debe estar orientada a las horas en las que tú y tu equipo sois más productivos. Esto beneficia directamente al paciente, pues el servicio será excelente, y así se lo debes hacer saber.

# 4

### EVITA CANCELACIONES

Identifica al paciente que ha cancelado, o peor, fallado varias veces. No tengas reparo en hacerle saber que no volverás a citarle. Es la mejor manera de parar este comportamiento.

# 5

### RELLENA HUECOS

Todo el equipo debe tener presente la agenda de HOY y MAÑANA para ocupar huecos. Hay que PRODUCIR HOY sin perder de vista la planificación mensual.

# 6

### PRIORIZA LAS PRIMERAS VISITAS

No puedes hacer esperar a un nuevo paciente. Su cita no debería demorarse más de 3 días, o perderá la motivación y aumentarán las posibilidades de no acudir o de que recurra a la competencia.

# 7

### CLASIFICA A LOS INFORMALES

Clasifica a los pacientes informales según si llegan tarde, si cancelan o si directamente no aparecen. No permitas que mermen tu productividad y enseña a tu equipo cómo agendarlos (o no agendarlos).

# 7

## PASOS PARA MEJORAR TU CAJA DIARIA

### 1

#### DISEÑA UN PROTOCOLO

Todos los miembros del equipo deben saber exactamente cuánto, cuándo y cómo cobrar, además de cómo gestionar una deuda.

### 2

#### SEGURIDAD APLASTANTE

Las personas encargadas de hablar de tarifas y modos de pago, de cobrar y de gestionar la deuda deben mostrar una seguridad aplastante.

### 3

#### INFORMA Y FIJA OBJETIVOS

Comparte con tu equipo la recaudación y el margen de beneficios y fija objetivos para el futuro.

### 4

#### NO AGENDES PACIENTES CON DEUDA

El paciente debe pagar por el trabajo realizado o de lo contrario no tendrá una próxima cita. Esto educará al paciente y hará que cese en su mala costumbre.

### 5

#### NO ACUERDES PAGOS EN PRÓXIMAS CITAS

"No pasa nada, paga la próxima vez que vengas" Parece razonable, pero puede llevar al paciente a cancelar su próxima cita indefinidamente.

### 6

#### ESPERA PARA OFRECER FACILIDADES DE PAGO

Después de entregar el presupuesto deja que el paciente piense cómo podría pagar. Mantén la mirada y aguanta el silencio incómodo antes de ofrecer facilidades de pago.

### 7

#### TRABAJA CON FINANCIERAS

Aunque tengas que asumir parte o la totalidad de los intereses, trabajar con financieras aumentará tu porcentaje de aceptación y de finalización de tratamientos.

Si necesitas cualquier orientación  
no dudes en contactar

✉ [maria.peidro@odontosupport.es](mailto:maria.peidro@odontosupport.es)

☎ +34 625 92 60 87



GUÍAS PRÁCTICAS

# ANTO LOGÍA



GESTIÓN DENTAL

[www.odontosupport.es](http://www.odontosupport.es)