

GESTIÓN DEL TIEMPO Y LAS CITAS EN EL CENTRO DENTAL



Técnicas para mejorar la productividad
en lo clínico y en lo empresarial

Atención dental eficiente

**El servicio odontológico es,
esencialmente, el TIEMPO en que el
paciente vive la experiencia del ciclo de
atención brindado**



**Usar racionalmente el recurso tiempo en la empresa
dental, facilita la sostenibilidad y el éxito institucional**

Aprovechar las horas sillón

Cada hora de sillón dental vacío genera un déficit con más egresos que ingresos y aleja del logro de los objetivos



Usar racionalmente el recurso tiempo en la empresa dental, facilita la sostenibilidad y el éxito institucional

¿Por qué optimizar el uso del tiempo?

- ✓ El tiempo es uno de los recursos más valiosos en el centro dental
- ✓ El servicio odontológico se elabora y entrega en simultáneo al paciente: ¡hay mucho por coordinar!
- ✓ El tiempo de espera largo y mal manejado son factores relevantes de insatisfacción del cliente
- ✓ La salud bucal depende del avance en el tiempo de cada plan de tratamiento
- ✓ El éxito empresarial se sustenta en el cumplimiento de un cronograma de gestión



Un día dura lo mismo para todos. Sin embargo, depende de cada uno cuánto avanza realmente en cada jornada

Decálogo: Manejo del tiempo

- 1. Lograr equilibrio entre el tiempo laboral y personal**
- 2. Ser proactivo, previsor y puntual**
- 3. Establecer planes y plazos para alcanzar los objetivos**
- 4. Priorizar las tareas importantes que acercan a las metas**
- 5. Manejar y cumplir una agenda**

odontomarketing

Usar racionalmente el recurso tiempo en la empresa dental, facilita la sostenibilidad y el éxito institucional

Decálogo: Manejo del tiempo

6. Aprender a decir que no y no prometer lo que no se cumplirá
7. Evitar errores y distractores
8. No hacer varias tareas a la vez
9. Terminar lo que se inicia o reagendar
10. Realizar reuniones eficientes, solo cuando sea necesario

odontomarketing

Usar racionalmente el recurso tiempo en la empresa dental, facilita la sostenibilidad y el éxito institucional

El uso eficiente del tiempo, es tarea de todos

**Tanto en la atención al paciente,
como en las otras áreas empresariales**



**La vida es una suma de momentos, ten siempre presente
que el tiempo perdido no se recupera**

Gestión del tiempo

✓ **EXAMEN Y DIAGNÓSTICO**
Encontrar y analizar las deficiencias en el uso del tiempo

✓ **OPTIMIZACIÓN**
Implementar los cambios y garantizar su aplicación, asegurando los insumos y recursos necesarios

✓ **CONTROL**
Evaluar el impacto y los resultados obtenidos



Un día dura lo mismo para todos. Sin embargo, depende de nosotros cuánto avanzamos en cada jornada

Reporte mensual de citas

DISEÑAR Identificar cambios a realizar, para un óptimo reporte mensual de citas

IMPLEMENTAR Capacitar y motivar a colaboradores, acompañando en la ejecución

MEJORAR Realizar ajustes, al identificar posibilidades de mejora o fallas



El óptimo manejo de la información le brinda a la empresa dental la inteligencia necesaria para la adecuada toma de decisiones

Manejo de la información

Variables y categorías

- Total de citas programadas en el mes
- Total de citas realizadas en el mes
- Promedio mensual de citas x día
- Promedio mensual de citas por turno
- Promedio de citas x día de la semana
- Promedio de citas x doctor
- Total de citas no cumplidas
- Total de citas reprogramadas
- Tiempo de espera promedio



El óptimo manejo de la información le brinda a la empresa dental la inteligencia necesaria para la adecuada toma de decisiones

Manejo de la información

Registro diario de citas

HORA	PACIENTE	CONTACTO	PROCEDIMIENTOS PROGRAMADOS	OBSERVACIONES
9:00	José Torres	99921834	Control de mantenimiento	OK
10:00				
11:00	Mariana Quiroz	97845631	Resina pieza 3.5 y 3.6	T
12:00				
1:00				
2:00	Esteban Rodriguez	90146267	Profilaxis y reevaluación	CR
3:00				
4:00	Rosa Prado	98002365	Sellantes piezas 5.4, 5.5, 6.4 y 6.5	OK
5:00	Alvaro Juarez	92547342	Examen	N
6:00				
7:00	Patricia Mendoza	90245456	Obturación endodoncia pieza 1.1	OK



El óptimo manejo de la información le brinda a la empresa dental la inteligencia necesaria para la adecuada toma de decisiones

Verificación diaria

Atención sin cita Anotar

Cita programada

- Paciente nuevo **N**
- Realizada puntual **OK**
- Realizada con **T**
tardanza
- Cancelada
 - por el paciente **CP**
 - por el consultorio **CC**
- Reprogramada **R**
- No asistió, no aviso **NA**

Registrar en la agenda cualquier cambio en las citas planificadas, conforme se presentan

Medición mensual

Total de citas realizadas

**Atenciones sin cita
programada**

+

**Citas brindadas a
pacientes nuevos**

+

**Citas programadas
realizadas ok**

+

**Citas efectuadas con
tardanza**

Medición mensual

Cumplimiento de citas

Total de citas realizadas

**Total de citas
programadas**

Medición mensual

Reprogramación

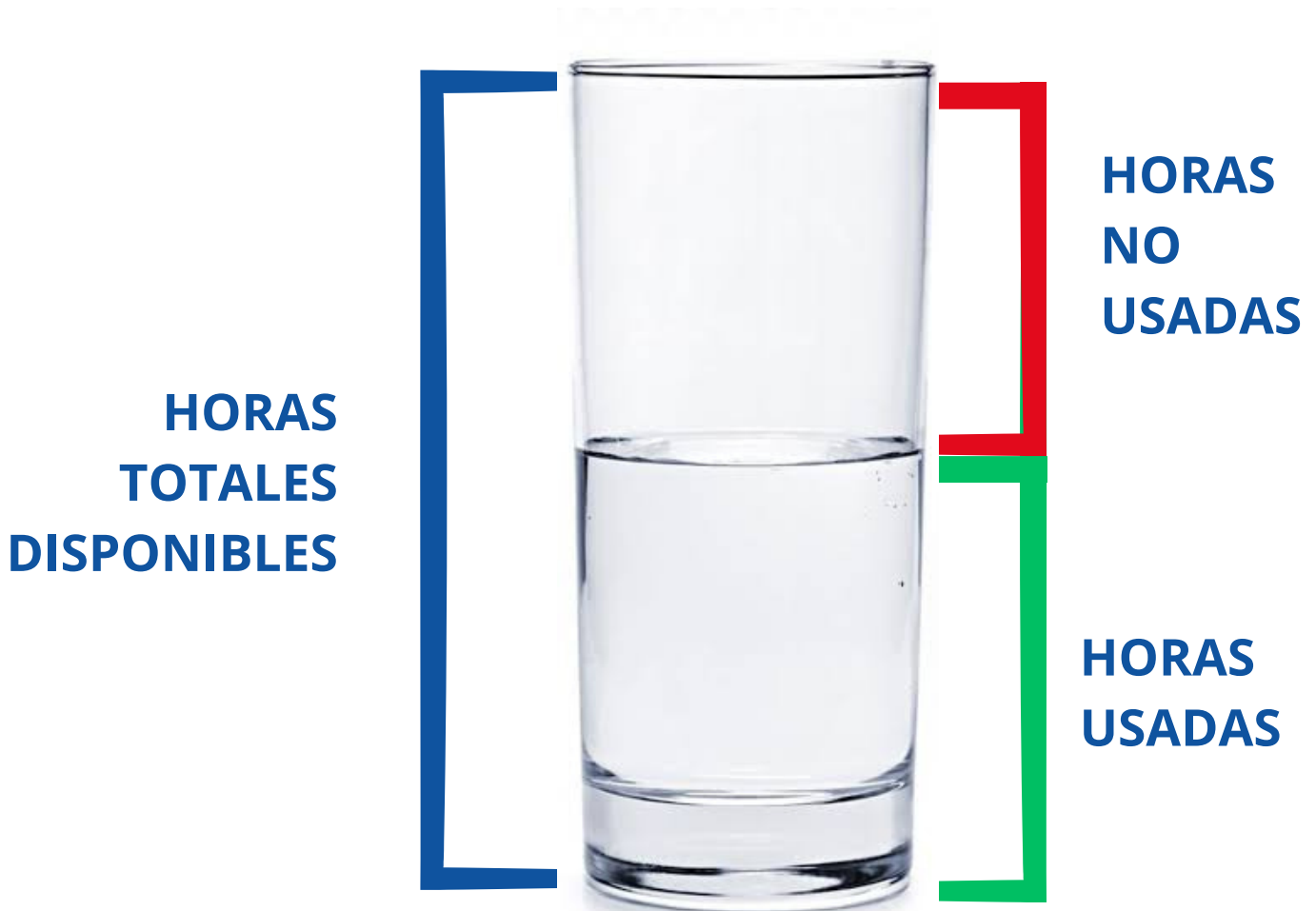
Total de citas
reprogramadas

(Total de citas canceladas

+

Total de citas en las que el
paciente no asistió)







Determinación de la capacidad instalada y usada









$$\% \text{ de ocupación} = \frac{\text{Horas atendidas}}{\text{Horas totales}} \times 100$$

Si el segmento de pacientes atendidos descarta ciertos turnos, es inteligente gestionar también otro segmento

Asignación de Citas







-  Toda atención debe generar la programación de una siguiente cita (control, avance o mantenimiento)
-  Revisar si el actual formato de agenda realmente permite registrar y reportar información de valor
-  No solo anotar el nombre del paciente. También importa su apellido y celular, para coordinar.
-  A la vez, es inteligente anotar qué se realizará, qué operador atenderá y qué ambiente clínico se usará
-  Durante el trabajo, registrar en la agenda las discrepancias entre lo planificado y lo real
-  Confeccionar un reporte detallando citas realizadas, tasas de incumplimiento / impuntualidad, etc.
-  Cada vez, recalcarle al paciente la importancia de su puntualidad y cumplimiento en las citas

Uso efectivo del tiempo clínico

-  Perfeccionar la atención de los pacientes nuevos para generar confianza y entendimiento
-  Confeccionar un plan y programa de tratamiento a todo paciente, detallando qué hacer en cada cita
-  Revisar cada día la agenda y las historias para ver si se cuenta con todo lo necesario para cada atención
-  Procurar seguir siempre el plan de tratamiento y no "improvisar"
-  Procurar la concentración y eficiencia máximas posibles durante la labor clínica
-  Trabajar por cuadrantes y evitar posponer el avance por temas complementarios a la atención

La vida es una suma de momentos, ten presente que el tiempo perdido no se recupera

Manejo del tiempo de espera

-  Avisar al paciente lo antes posible, ni bien se identifique algún imprevisto en la cita
-  Pedir genuinamente las disculpas del caso
-  Explicar lo sucedido (con información real)
-  Preguntar si puede venir más tarde / esperar, o si se debe reprogramar la cita
-  Brindar soluciones, beneficios o facilidades
-  Aprovechar el tiempo de espera para conocer más al paciente y brindarle una experiencia memorable

Uso de "tiempos muertos"



Si el segmento de pacientes atendidos descarta ciertos turnos, es inteligente gestionar también otro segmento

GESTIÓN OPERATIVA

INFRAESTRUCTURA

**EFICIENCIA
FINANCIERA**

**CAPITAL
HUMANO**

**CREATIVIDAD E
INNOVACIÓN**



odontomarketing

**Ayudamos a dentistas a acercar la salud
bucal a sus pacientes**

www.odontomarketing.com