

# 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

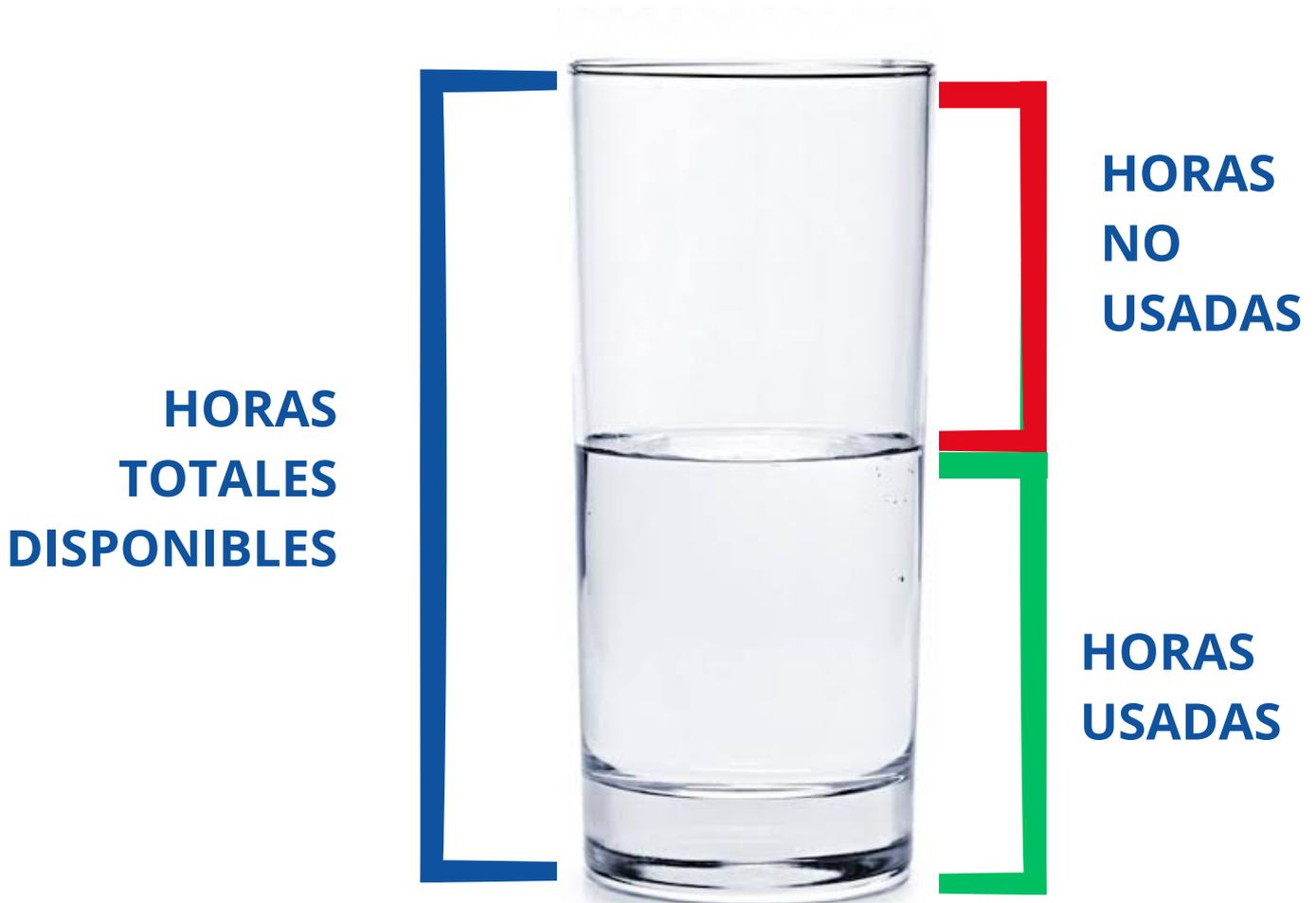
Total de citas  
reprogramadas

-----  
(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

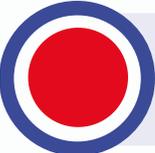
-  Toda atención debe generar la programación de una siguiente cita (control, avance o mantenimiento)
-  Revisar si el actual formato de agenda realmente permite registrar y reportar información de valor
-  No solo anotar el nombre del paciente. También importa su apellido y celular, para coordinar.
-  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](http://www.odontomarketing.com)**