LEVERAGE
ASESORIAS EN SALUD

E-BOOK



6 razones
por las que un aumento de pacientes puede quebrar tu clínica



Tabla de contenidos

01 Los aranceles de la clínica están mal calculados

02 Bajo porcentaje de aceptación de presupuestos

03 Los diagnosticadores no realizan presupuestos integrales

04 La recepcionista no da un buen servicio

05 Gestión ineficiente de las citas

06 Trabajar sin mejoramiento continuo de la calidad

Introducción

El aumento de pacientes es generalmente visto como un signo de éxito para cualquier clínica dental o estética. Sin embargo, si no se maneja adecuadamente, este crecimiento puede llevar a problemas significativos que pueden poner en riesgo la estabilidad financiera y operativa de la clínica.

En este ebook, exploraremos seis razones por las cuales un aumento de pacientes puede hacer quebrar una clínica dental o estética, proporcionando ejemplos prácticos y estrategias para mitigar estos riesgos.



Razón

1

Los aranceles de la clínica están mal calculados

Uno de los principales problemas que enfrentan las clínicas en expansión es la incorrecta estructuración de los aranceles. Si los precios no cubren los costos operativos y no generan un margen de beneficio adecuado, la clínica puede enfrentar problemas financieros severos.

Un ejemplo claro es el de una clínica que, para atraer más pacientes, decidió reducir sus aranceles sin considerar los costos fijos y variables. Al cabo de unos meses, a pesar de tener una mayor cantidad de pacientes, los ingresos no eran suficientes para cubrir los gastos, lo que llevó a un déficit financiero.

Otro caso es el de clínicas que no ajustan sus precios para reflejar la calidad de los servicios y la experiencia de los profesionales. Esto puede resultar en una percepción de baja calidad por parte de los pacientes, afectando negativamente la retención y atracción de nuevos pacientes.

Además, la falta de una revisión periódica de los aranceles puede dejar a la clínica desfasada en comparación con el mercado, perdiendo competitividad y marginando los ingresos necesarios para mejoras y expansión.



Implementar un sistema de control de costos y análisis de márgenes es crucial. Por ejemplo, utilizar software de gestión que permita visualizar los costos por procedimiento y ajustar los precios en consecuencia puede evitar sorpresas financieras desagradables.

Un aspecto crítico es considerar todos los costos involucrados en cada servicio, desde materiales hasta el tiempo del personal. Clínicas que fallan en incluir todos estos elementos en sus aranceles terminan operando a pérdida, especialmente cuando aumentan los volúmenes de pacientes.
En clínicas dentales, donde los costos de laboratorio y materiales pueden ser significativos, no calcular correctamente estos gastos puede rápidamente convertir un crecimiento en pacientes en una carga financiera.

Por último, la transparencia con los pacientes sobre los costos y los beneficios de los tratamientos puede aumentar la aceptación de precios más altos, justificados por la calidad y resultados esperados, asegurando así una base financiera sólida.



Los estudios de mercado y la comparación de precios con otras clínicas son esenciales para ajustar los aranceles adecuadamente. Esto ayuda a mantenerse competitivo y a asegurar que los precios reflejen tanto la calidad del servicio como las expectativas del mercado.

Una clínica que no ajuste sus tarifas adecuadamente enfrentará una acumulación de deuda considerable. La implementación de un sistema de cobro más riguroso y la reevaluación de sus tarifas permitirá a la clínica recuperar su estabilidad financiera.

Finalmente, destacamos la importancia de ajustar constantemente los aranceles y estrategias de precios para asegurar que la clínica se mantenga competitiva y rentable en un mercado en constante cambio.



Razón

Bajo porcentaje de aceptación de presupuestos

Un bajo porcentaje de aceptación de diagnósticos puede ser desastroso para una clínica. Si los pacientes no aceptan los tratamientos recomendados, el aumento de consultas no se traduce en ingresos.

Por ejemplo, si un diagnosticador no comunica efectivamente los beneficios y la necesidad de un tratamiento, los pacientes pueden decidir no proceder. Una explicación clara y detallada es crucial para aumentar la tasa de aceptación.

Además, la falta de confianza en el diagnosticador puede afectar la decisión del paciente. Los pacientes deben sentir que el diagnosticador es competente y que sus recomendaciones son en su mejor interés.

La implementación de una estrategia de seguimiento puede mejorar la aceptación. Por ejemplo, enviar recordatorios y resúmenes de la consulta de diagnóstico puede ayudar a los pacientes a tomar una decisión informada y sentirse respaldados.

Ofrecer opciones de financiamiento puede ser una solución efectiva. Si un paciente percibe el costo del tratamiento como una barrera, presentar opciones de pago flexibles puede aumentar la aceptación.

Otro ejemplo es la capacitación del personal en técnicas de venta ética. Un equipo bien entrenado puede presentar los tratamientos de manera que resalten sus beneficios sin parecer coercitivos.

Es crucial que los diagnosticadores tengan un enfoque holístico y consideren todas las necesidades del paciente. Si solo se enfocan en un problema específico, pueden perder la oportunidad de tratar otros problemas que el paciente podría aceptar resolver.

El uso de tecnología avanzada para el diagnóstico puede mejorar la aceptación. Mostrar imágenes o simulaciones de los resultados del tratamiento puede ayudar a los pacientes a visualizar los beneficios.

Realizar encuestas de satisfacción puede proporcionar información valiosa sobre por qué los pacientes no están aceptando tratamientos. Esta retroalimentación puede ayudar a ajustar las estrategias y mejorar la tasa de aceptación.

La transparencia en los costos y procesos del tratamiento genera confianza y puede aumentar la probabilidad de aceptación. Los pacientes deben sentirse informados y cómodos con las decisiones que están tomando.



Además, las clínicas que implementan programas de educación continua para sus diagnosticadores sobre las últimas técnicas y procedimientos tienden a ver un aumento en la tasa de aceptación de tratamientos. Mantenerse actualizado no solo mejora las habilidades clínicas, sino también la confianza del paciente en el diagnóstico recibido.
Es importante la implementación de un sistema de seguimiento efectivo para los pacientes que no aceptaron inicialmente el tratamiento propuesto puede aumentar la tasa de aceptación en un 20%.

Resaltamos la importancia de la mentoría y el coaching para mejorar las habilidades de comunicación y persuasión de los diagnosticadores, lo cual puede tener un impacto significativo en la tasa de aceptación de los tratamientos.



Razón

3

Los diagnosticadores no realizan presupuestos integrales

Cuando los presupuestos de tratamiento no incluyen todas las especialidades necesarias, los pacientes pueden enfrentarse a costos inesperados por ajustes posteriores, lo que afecta su satisfacción y la percepción de la clínica.

Un ejemplo práctico es cuando un diagnóstico inicial omite la necesidad de ortodoncia antes de una cirugía oral. Cuando el paciente descubre este costo adicional, puede decidir no proceder con el tratamiento completo.

La coordinación entre diferentes especialistas dentro de la clínica es esencial. Un enfoque integral asegura que todos los aspectos del tratamiento se consideren desde el principio, evitando sorpresas desagradables para el paciente.

Además, proporcionar un presupuesto detallado y explicativo puede mejorar la transparencia. Los pacientes aprecian conocer todos los posibles costos desde el inicio para poder planificar adecuadamente.

El uso de software de gestión de clínicas puede facilitar la creación de presupuestos integrales que incluyan todas las especialidades. Estas herramientas pueden ayudar a asegurar que ningún aspecto del tratamiento sea pasado por alto.
Un ejemplo adicional es la importancia de incluir costos de mantenimiento post-tratamiento. Los pacientes deben saber que pueden haber costos continuos para mantener los resultados, lo cual debe reflejarse en el presupuesto inicial.

Fomentar la comunicación abierta y honesta con los pacientes sobre sus opciones y costos puede mejorar su confianza en la clínica. Esta confianza puede traducirse en una mayor aceptación de tratamientos complejos y costosos.
Es importante que los especialistas de diferentes áreas trabajen juntos para crear un plan de tratamiento cohesivo. La falta de coordinación puede llevar a omisiones y errores en el presupuesto.

Proveer alternativas de tratamiento y sus respectivos costos también puede ser útil. Los pacientes deben sentir que tienen opciones y que pueden elegir la que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto.

Por eso, realizar revisiones periódicas de los tratamientos con el paciente puede asegurar que todos están alineados y conscientes de cualquier cambio necesario en el plan de tratamiento.
Además, las clínicas que implementan reuniones regulares entre especialistas para discutir casos complejos pueden mejorar significativamente la precisión y completitud de los presupuestos, asegurando que todos los posibles tratamientos y costos sean considerados desde el inicio.

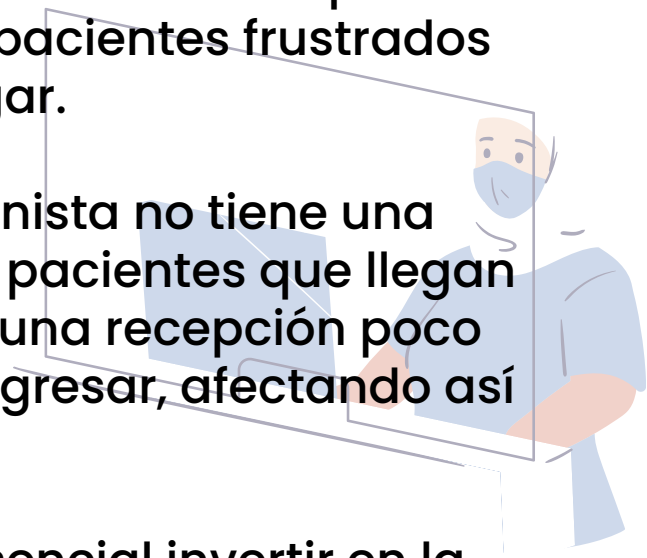
El coaching y la mentoría con diagnosticadores expertos pueden ayudar a los profesionales a desarrollar habilidades de planificación y coordinación, lo cual es crucial para crear presupuestos integrales y precisos.

Razón

La recepcionista no da un buen servicio

El papel de la recepcionista es crucial en la percepción que tienen los pacientes de la clínica. Un mal servicio en la recepción puede resultar en la pérdida de pacientes, cancelaciones de citas y una reputación negativa que afecta a largo plazo.

Un ejemplo de mal servicio es cuando las recepcionistas no atienden las llamadas telefónicas de manera eficiente o no siguen protocolos de seguimiento de citas. Esto puede llevar a una pérdida de oportunidades de visitas y a pacientes frustrados que buscan atención en otro lugar.



Otro caso es cuando la recepcionista no tiene una actitud amigable y servicial. Los pacientes que llegan a la clínica y se encuentran con una recepción poco acogedora pueden decidir no regresar, afectando así la retención de pacientes.

Para mejorar este aspecto, es esencial invertir en la formación continua del personal de recepción en habilidades de atención al cliente, comunicación y gestión de conflictos. Un ejemplo exitoso es el de una clínica que implementó un programa de formación mensual para sus recepcionistas, resultando en una mejora significativa en la satisfacción del paciente y una reducción en las cancelaciones de citas.

Además, la implementación de sistemas de gestión de citas y un software de gestión de clínicas puede ayudar a organizar mejor el flujo de pacientes y mejorar la eficiencia en las citas y recordatorios.

Otro aspecto importante es crear un ambiente de trabajo positivo y motivador para el personal de recepción. Un equipo satisfecho y motivado es más probable que ofrezca un servicio de calidad y una experiencia positiva a los pacientes.

La retroalimentación constante es clave. Realizar encuestas de satisfacción y escuchar las opiniones de los pacientes puede proporcionar información valiosa para mejorar continuamente el servicio de recepción y, en consecuencia, la percepción general de la clínica.

Además, es fundamental que el personal de recepción esté bien informado sobre los servicios y tratamientos ofrecidos en la clínica. Esto les permite responder a las preguntas de los pacientes de manera precisa y útil, mejorando la percepción de profesionalismo y competencia de la clínica.

El uso de tecnología, como sistemas de check-in automatizados, puede liberar tiempo para que el personal de recepción se enfoque en brindar un servicio de calidad. Estos sistemas también pueden reducir errores y mejorar la eficiencia operativa.



La empatía y la capacidad de manejo de situaciones difíciles son habilidades esenciales para el personal de recepción. Un ejemplo es cómo una recepcionista bien entrenada puede manejar con éxito una queja de un paciente, convirtiendo una experiencia negativa en una oportunidad para mejorar y fidelizar al paciente.

Finalmente, la apariencia y el ambiente de la recepción también juegan un papel importante. Un área de recepción limpia, organizada y acogedora puede mejorar significativamente la primera impresión que tienen los pacientes de la clínica.

Destacamos la importancia de la capacitación continua y el desarrollo profesional del personal de recepción para mantener altos estándares de servicio y satisfacción del paciente. El coaching y la mentoría pueden ayudar a las recepcionistas a desarrollar habilidades de atención al cliente y manejo de conflictos, mejorando así la experiencia del paciente y la reputación de la clínica.



Razón

5

Gestión ineficiente de las citas

Una gestión ineficiente de las citas puede causar caos en la clínica, con consecuencias negativas tanto para los pacientes como para el personal. Las citas mal gestionadas pueden resultar en largos tiempos de espera, citas perdidas y una mala experiencia general del paciente.

Un ejemplo típico es cuando la clínica no tiene un sistema claro para programar y confirmar citas. Esto puede resultar en pacientes que no se presentan o en una sobrecarga de citas en ciertos días, creando un ambiente estresante y caótico.

Otro problema común es la falta de seguimiento y recordatorios de citas. Los pacientes pueden olvidar sus citas si no reciben recordatorios adecuados, lo que resulta en espacios en la agenda y pérdida de ingresos para la clínica.

Implementar un sistema de gestión de citas eficaz, que incluya recordatorios automáticos por WhatsApp, SMS o correo electrónico, puede mejorar significativamente la asistencia de los pacientes y reducir las cancelaciones. Un ejemplo práctico es el de clínicas que pueden reducir hasta el 50% en las citas perdidas tras la implementación de un sistema de recordatorios automatizados.



La flexibilidad y la capacidad de reprogramar citas fácilmente también son cruciales. Los pacientes aprecian la posibilidad de cambiar sus citas con poca antelación sin mayores inconvenientes, lo que mejora su experiencia y satisfacción general.

Además, la organización interna del equipo de la clínica es fundamental. Asignar tareas específicas a cada miembro del equipo para gestionar las citas y asegurar que todos estén informados y coordinados puede evitar confusiones y mejorar la eficiencia operativa.

La recopilación y análisis de datos sobre la asistencia y cancelación de citas también puede proporcionar información valiosa para ajustar estrategias y mejorar la gestión de citas a largo plazo.

Un ejemplo adicional es la importancia de tener un plan de contingencia para ausencias inesperadas del personal. Si un doctor se enferma, debe haber un plan para reprogramar sus citas sin causar inconvenientes a los pacientes.

La comunicación con los pacientes sobre la importancia de llegar a tiempo y las políticas de cancelación también es esencial. Esto puede ayudar a mantener una agenda organizada y reducir las interrupciones.



Además, es importante manejar las citas de seguimiento de manera eficiente. Los pacientes que requieren varias visitas deben tener una experiencia de programación fluida y sin complicaciones.

Finalmente, evaluar y ajustar regularmente el sistema de gestión de citas basado en la retroalimentación de los pacientes y el personal puede asegurar que la clínica se mantenga eficiente y que los pacientes estén satisfechos.

Hoy en día, la implementación de un sistema de gestión de citas basado en inteligencia artificial puede optimizar la programación y mejorar significativamente la eficiencia.

Resaltamos la importancia del coaching y la mentoría para mejorar las habilidades de gestión del tiempo y organización del personal encargado de las citas, lo cual puede reducir errores y mejorar la experiencia del paciente.



Razón

6

Trabajar sin mejoramiento continuo de la calidad

La falta de un programa de mejoramiento continuo de la calidad puede llevar a la complacencia y a una disminución gradual en la calidad del servicio, afectando negativamente la satisfacción del paciente y la reputación de la clínica.

Si una clínica que no revisa ni actualiza sus protocolos y procedimientos regularmente, puede llevar a prácticas desactualizadas que no cumplen con los estándares actuales en salud.

En las clínicas dentales y estéticas vemos ejemplos de no trabajar con calidad como son la repetición de tratamientos mal realizados, las repeticiones de envíos al laboratorio, el desperdicio de insumos clínicos ocupados en exceso, las compras en volumen de insumos para tenerlos almacenados, el vencimiento de materiales clínicos, los gastos en marketing sin retorno, la mezcla de las finanzas personas del dueño con las finanzas de la clínica, los pacientes morosos y el desorden en el pago a los doctores, por nombrar algunos. Todos estos ejemplos se agravan con una mayor cantidad de pacientes.



La implementación de un programa de mejora continua puede incluir auditorías internas y externas para evaluar la calidad del servicio y hacer ajustes necesarios. Estas auditorías pueden identificar áreas de mejora que no son evidentes en el día a día. La revisión constante de los KPI es fundamental, los ingresos, los gastos, la utilidad y la rentabilidad de cada mes de la clínica deben ser conocidos y dominados en detalle por los dueños.

Además, la capacitación continua del personal es crucial. Un equipo bien entrenado y actualizado en las últimas técnicas y tecnologías puede ofrecer un mejor servicio y aumentar la satisfacción del paciente.

Un ejemplo adicional es la importancia de escuchar la retroalimentación de los pacientes. Realizar encuestas de satisfacción y tener un sistema para manejar quejas puede proporcionar información valiosa para mejorar la calidad del servicio.

La adopción de nuevas tecnologías y prácticas basadas en evidencia puede mejorar significativamente la calidad del servicio. Las clínicas deben estar dispuestas a invertir en nuevas herramientas y formación para mantenerse competitivas.



El análisis de errores y la implementación de acciones correctivas es otro componente esencial. Cada error debe ser visto como una oportunidad para aprender y mejorar los procesos internos. Por ejemplo una clínica con gastos elevados por sobre el promedio es muy común, un gasto disparado en insumos, en arriendo o en personal se ven muy a menudo.

Un enfoque en la calidad también implica establecer y mantener altos estándares en todos los aspectos del servicio, desde la atención al paciente hasta los procedimientos clínicos. Esto crea una cultura de excelencia dentro de la clínica.

El benchmarking teniendo como referencia a las mejores clínicas puede proporcionar ideas y mejores prácticas que se pueden adaptar e implementar. Compararse con los mejores en la industria ayuda a mantener altos estándares y mejorar continuamente.

Crear un ambiente de trabajo colaborativo donde todos los miembros del equipo se sientan valorados y escuchados puede impulsar significativamente la innovación y la mejora continua.

Recordemos que **la adaptación y flexibilidad para cambiar y mejorar los procesos según las necesidades y feedback de los pacientes asegurarán que la clínica se mantenga a la vanguardia y continúe creciendo de manera sostenible.**

Conclusiones

Un aumento en el número de pacientes puede ser una bendición o una maldición, dependiendo de cómo se gestione. Las clínicas dentales y estéticas deben estar preparadas para afrontar los retos que acompañan el crecimiento, asegurando que su funcionamiento, finanzas y calidad de servicio se mantengan en óptimas condiciones.

Hemos detallado cómo evitar los peligros asociados con un aumento de pacientes en clínicas dentales y estéticas.

Implementando estas estrategias efectivas y manteniendo un enfoque constante en la mejora continua, las clínicas pueden no solo sobrevivir, sino prosperar en un entorno cada vez más competitivo.



RECUERDA

- Estamos aquí para ayudarte. Si tienes alguna duda o necesitas asesoramiento adicional, no dudes en contactarnos para un llamado por Zoom sin cargo.

- **Estaremos encantados de brindarte más información y orientación personalizada.**

- **Haz clic aquí:**

https://calendly.com/consultora_leverage/coaching-duenos-de-clinicas



POR QUÉ ELEGIRNOS

- Porque nos dedicamos a la gestión y hacemos asesorías desde el año 2010

- Porque al ser profesionales de la salud y haber dirigido importantes clínicas, conocemos muy bien cuales tus necesidades y eso nos diferencia de otros que no cuentan con nuestra experiencia

- Porque además somos profesores académicos, dictamos cursos de Pregrado y Posgrado y Diplomaturas en temas de Gestión y Marketing tanto en Chile, España y Argentina desde hace varios años





POR QUÉ ELEGIRNOS

- Porque poseemos datos, indicadores, estándares y rendimientos promedios propios y de las clínicas de varios países
- Porque al ser speakers referentes del sector, hemos aprendido de más de 5.000 profesionales que han asistido a nuestros cursos
- Porque te damos acceso a la mejor bibliografía sobre crecimiento personal y profesional

Porque nos conocemos muy bien y como dice el refrán: **"Cuatro ojos ven más que dos"**












consultoraleverage

¿Qué opinan los clientes y alumnos de nosotros?

Lo que tienen en común, es que el 100% están contentos con los resultados alcanzados.

“Es una persona que tiene un conocimiento macro y micro de la profesión desde la gestión, administración y marketing por su experiencia como odontólogo y por haber gestionado las más grandes clínicas de Argentina, además de un criterio y calidad humana sobresaliente”
Dr. Fabián Scherbovsky (Director Odontomás / Mendoza)

“Mentor, guía, coach, asesor, capacitador, facilitador, compañero, excelente persona y profesional”.
Dr. Adrián García (Adrián García Odontología / Puerto Madryn / Chubut)

"Estamos muy felices con los conocimientos, consejos y orientaciones recibidos por consultora, nos aportó en mejorar nuestros estándares, enfocados siempre en nuestros pacientes. ¡Estamos muy contentos y lo recomendamos totalmente!"
Dra. Pamela Agurto Veas

" Recomendamos el sólido conocimiento desplegado para un diagnóstico personalizado y orientaciones focalizadas en nuestra clínica. Por ello estamos muy agradecidos de la asesoría realizada. Sus guías y recomendaciones fueron las correctas y su continuo apoyo ha reforzado nuestro trabajo, ayudándonos a mantener el rumbo hacia la solidez y equilibrio que buscamos".
Dr. Sergio Parra Peralta (Clínica Parra Cerutti)

" El compromiso y dedicación supera las expectativas, sin duda recomiendo la asesoría. Nos ha permitido entender cada proceso administrativo y clínico de la consulta guiándonos a un mejor resultado general en todas las etapas de gestión".
Dr. Enrique Gabriel Javier Manzur

"Cristian es un excelente profesional, que con su experiencia te guía y te facilita herramientas para poder llevar tu clínica a otro nivel”.
Lic. Diego Pérez (Gerente en Marion Odontología y Estética Dental / Córdoba)



Conoce nuestro catálogo de productos

Cursos y webinar pensado y diseñados 100% para hacer crecer tu clínica





LEVERAGE
ASESORIAS EN SALUD



Dr. Edmundo González Toloza

Cirujano Dentista
Director Consultora GECI "Gestión Clínica Integral"
Director Diplomado Gestión en Odontología, U. San Sebastián-Chile.
Director Master de Gestión en Salud, U. de Lleida-España
Máster en Administración
Diplomado en Inteligencia emocional

CONTACTOS PROFESIONALES
+56977573520
egonzalez@geci.cl
www.linktr.ee/geci
edmundogonzaleztoloza
edmundogonzalez_geci
geci.cl



Dr. Cristian Kulzer

Odontólogo
Magister en Administración de Servicios de Salud
Master en Gestión de clínicas
Especialista en Marketing, Neuromarketing y Neuroventas
Asesor en Marketing de Denting / Dental Marketing
Docente y speaker internacional

CONTACTOS PROFESIONALES
+5491150975652
cristiankulzer@gmail.com
www.cristiankulzer.com.ar
ckulzer
criskulzer
mktkulzer

CONTACTO
consultoraleverage
consultoraleverage
consultoraleverage
consultoraleverage