LEVERAGE
ASESORIAS EN SALUD

LOS 8 ERRORES MÁS FRECUENTES DE GESTIÓN EN LAS CLÍNICAS DENTALES

2ª PARTE

INDICE 2ª PARTE

I. Introducción 3

II. El Problema 6

III. Los Errores más frecuentes en la clínica dental y como evitarlos 10

III.5. Falta de enfoque del servicio en los pacientes 12

III.6. Mala gestión en el uso del tiempo 25

III.7. Mala gestión de pagos y cobros 36

III.8. Creer que uno ya se lo sabe todo 42

IV. ¿Cómo darse cuenta si es que la gestión de la clínica dental está alcanzando los resultados esperados 49

V. Bibliografía 55

1

INTRODUCCIÓN



Para gestionar cualquier tipo o rubro de negocio se necesitan los conocimientos y las herramientas suficientes para llevarlo a cabo, y la clínica dental no es la excepción.

En la actividad odontológica la gestión clínica y administrativa debe siempre acompañar al profesional y a la dirección, en la búsqueda de un equilibro entre un servicio de calidad enfocado en el paciente, y una organización más eficiente, que pueda optimizar todos los recursos con información clave para la toma de decisiones y así hacer más rentabilidad la clínica.

Para ello, la persona a cargo, requerirá de una correcta preparación en estos temas y la dotación de medios suficientes para solucionar las dificultades que puedan surgir.

Especialmente, cuando se emprende por primera vez, es habitual que aparezca una realidad paralela, a veces imaginaria, provocada por "no saber que no se sabe". De manera que, si le va bien a la clínica o al profesional en su cargo, se puede pensar que las cosas no eran tan complicadas como se decían; pero si ocurre lo contrario, seguramente aparecerán las excusas habituales como "los pacientes no saben valorar el esfuerzo que hacemos, la competencia es desleal y bajan los precios de los tratamientos y así se nos hace difícil, no tenemos marketing en redes sociales, la situación económica de la gente está mal", etc.
El problema radica, en que raramente los odontólogos se detengan a analizar y buscar el origen de esos resultados y esa falta de curiosidad hace que sigan esos malos resultados.

La falta de productividad y rendimiento no llega a obtener los niveles deseados o esperados, a pesar del enorme esfuerzo que realiza todo el equipo de colaboradores, por contar con poca información y malos hábitos que se han instaurado en la forma de trabajo sin darse cuenta.

En este e- Book, se recopilarán aquellos errores más frecuentes dentro de la gestión de las clínicas dentales y algunos de nuestros consejos para evitarlos.

Recuerda que conseguir una buena gestión es una decisión que nace de una responsabilidad y que es fundamental para generar un buen clima de trabajo, producción y conseguir dar esa imagen de excelencia que tanto se busca.

2

EL PROBLEMA

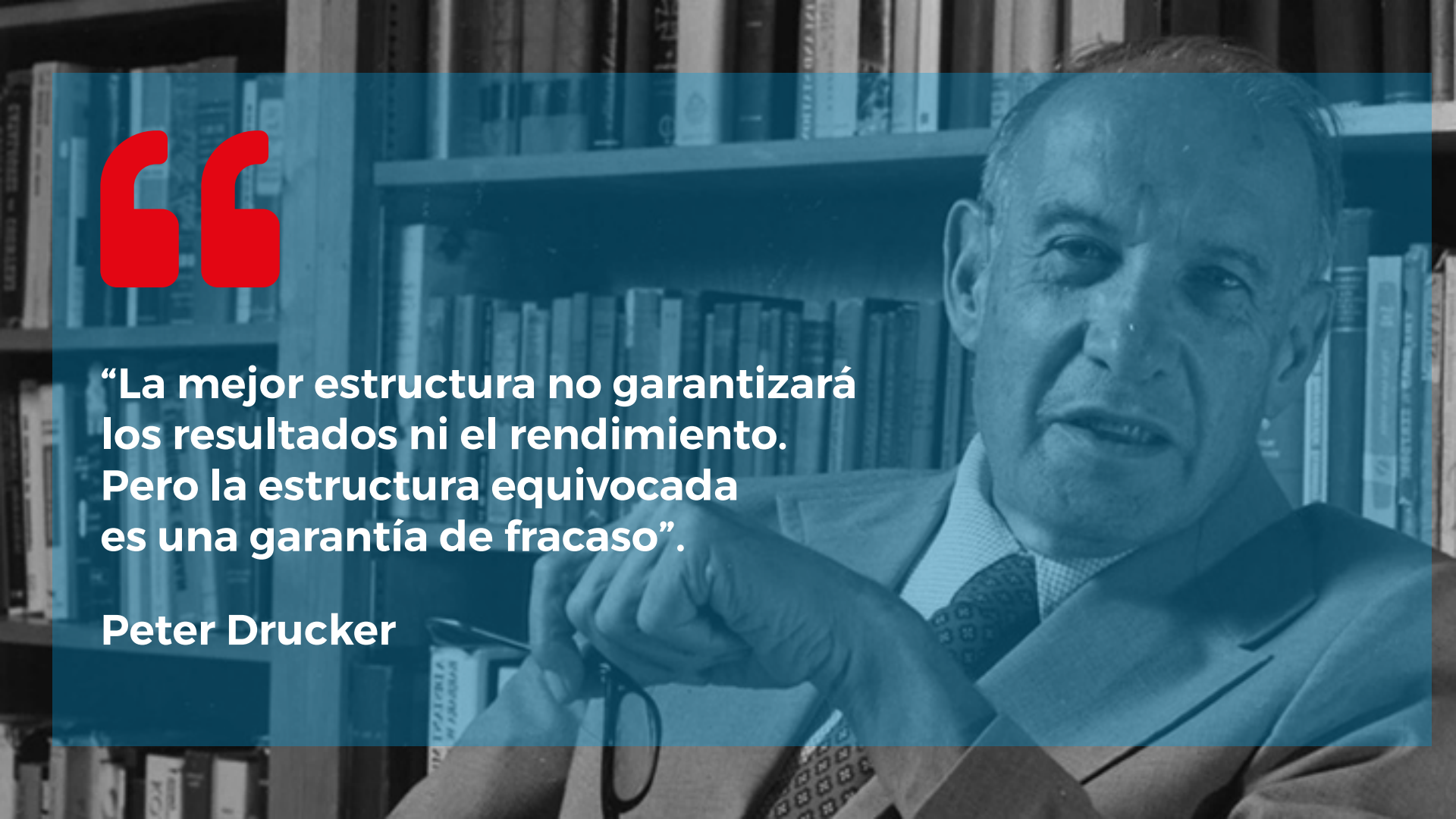


Hoy en día aquel profesional de la odontología que esté a cargo de un emprendimiento propio es también considerado un empresario, y esto hace que no solo deba afrontar su tiempo a la atención clínica del paciente, sino que además su jornada deberá repartirse también en otros temas puntuales vinculados a la dirección y rumbo la clínica.

La calidad asistencial y la satisfacción de los pacientes no solo depende de lo que se hace en la cavidad bucal.

La gestión es una de las llaves que abrirá esa puerta al mundo del buen manejo de la clínica dental y el apoyo incondicional a la planificación estratégica de un emprendimiento para lograr cumplir con las metas y objetivos planteados.




“La mejor estructura no garantizará
los resultados ni el rendimiento.
Pero la estructura equivocada
es una garantía de fracaso”.
Peter Drucker

El punto principal radica, en que cada profesional ¿se encuentra realmente preparado para el manejo y direccionamiento de su clínica dental? ¿Cuenta con alguna planificación o establecimiento de metas y objetivos para lograrlo? ¿Tiene en cuenta a detalle cada proceso de gestión que ejecuta si está correctamente estructurado? Y cada proceso ¿brinda los resultados esperados?

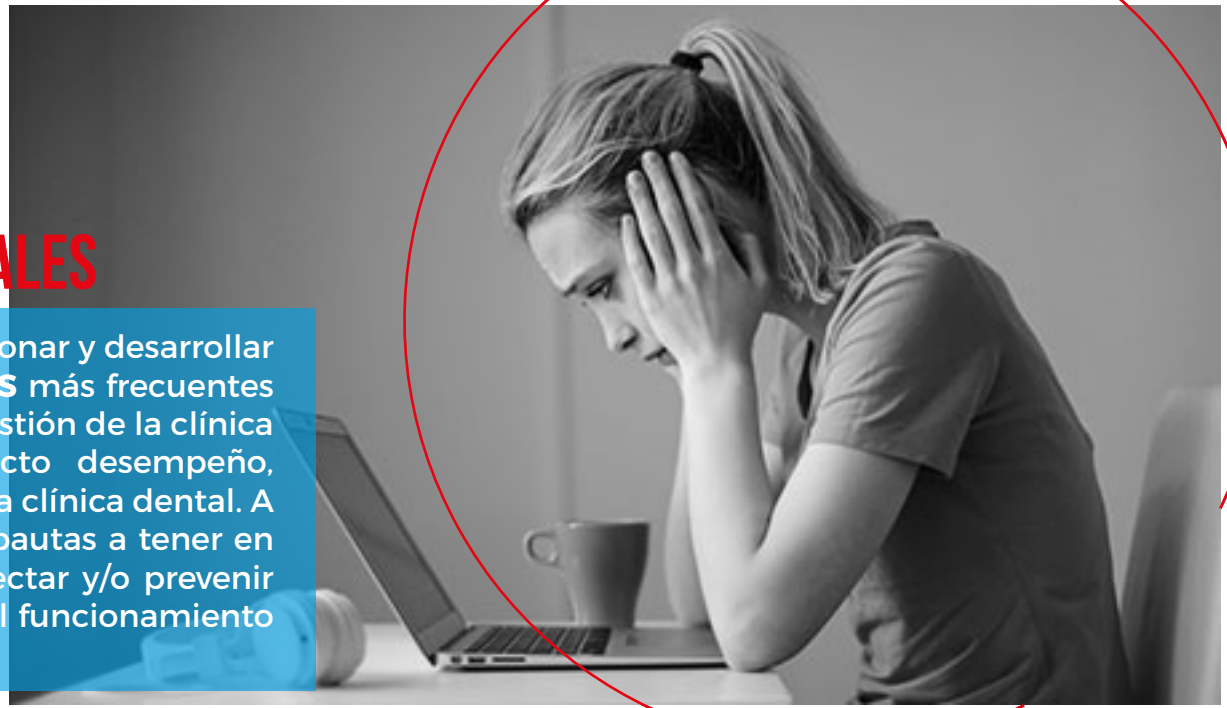


3

LOS ERRORES MÁS FRECUENTES DE LA CLÍNICA DENTAL Y CÓMO EVITARLOS

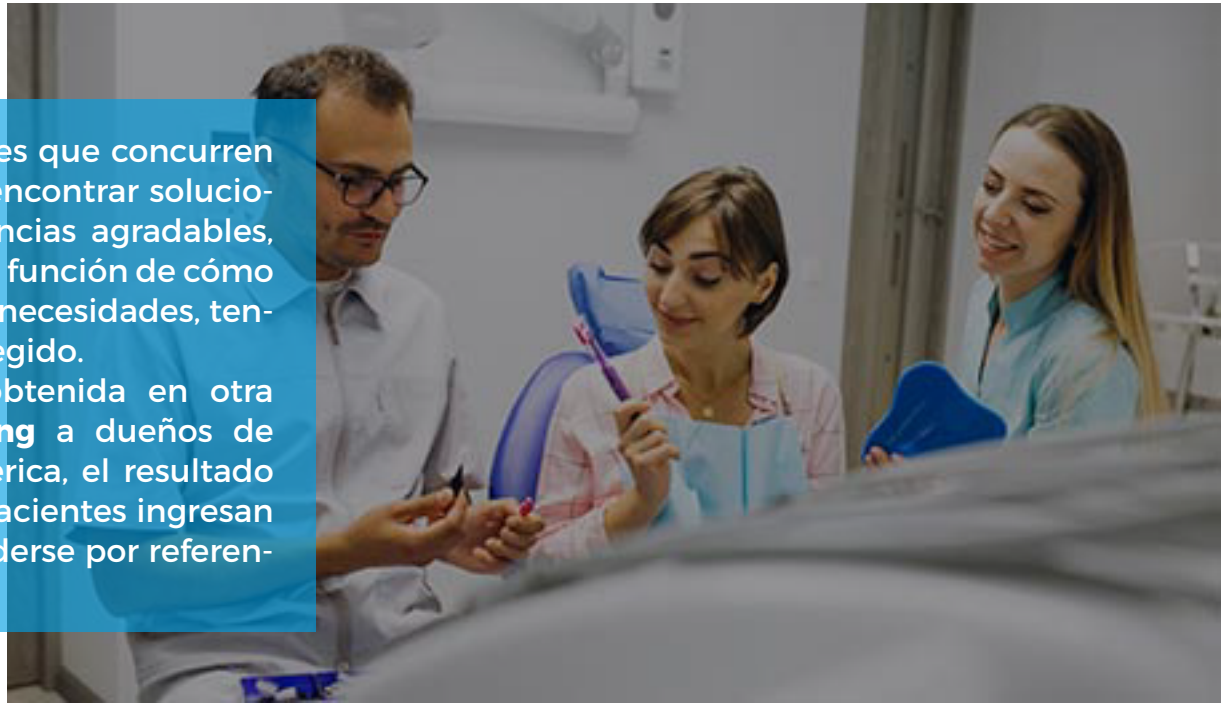


LOS 8 ERRORES MÁS FRECUENTES DE GESTIÓN EN LAS CLÍNICAS DENTALES



A continuación, vamos a mencionar y desarrollar **los últimos 4 de los 8 ERRORES** más frecuentes que se cometen en la propia gestión de la clínica dental, que limitan el correcto desempeño, logros de metas y objetivos de la clínica dental. A su vez se van a desarrollar las pautas a tener en cuenta que le ayudaran a detectar y/o prevenir dichos errores para potenciar el funcionamiento de la misma.

#5 FALTA DE ENFOQUE EN LOS PACIENTES



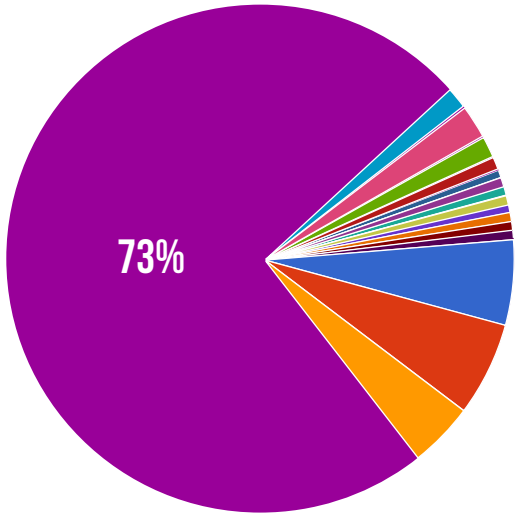
En la actualidad todos pacientes que concurren a las clínicas dentales buscan encontrar soluciones pero además vivir experiencias agradables, cuidar su dinero y su tiempo. En función de cómo puedas conectar con todas sus necesidades, tendrás oportunidades de ser el elegido.

A partir de la información obtenida en otra encuesta realizada por **Denting** a dueños de clínicas dentales en Latinoamérica, el resultado nos indica que el 73% de sus pacientes ingresan a esos establecimientos a atenderse por referencia de otros pacientes.

¿POR QUÉ LOS PACIENTES TE ELIGEN CON MAYOR FRECUENCIA?

137 respuestas

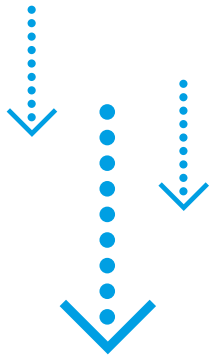
- Por cercanía a su trabajo ó vivienda
- Por alguna campaña publicitaria en Google
- Por una promoción especial en redes...
- Porque son seguidores de Instagram
- Referidos por otros pacientes, amigos...
- Porque no hay muchas opciones en...
- Apareces en cartilla
- Derivaciones de colegas



Efectivamente, hay decenas de estudios en todo el mundo que parecen concluir con esta cifra o aún mayor. Un paciente satisfecho le comenta su experiencia, en promedio, a 3 personas. Estamos hablando de una experiencia que se salga de lo normal, ya que una mera experiencia satisfactoria no genera el efecto diseminador. La experiencia tiene que superar por mucho las expectativas.

El uso de tecnologías de información, la gestión de relaciones con los pacientes (Customer Relationship Management-CMR) y la sincronización de los procesos de la clínica enfocados en el paciente te permitirá desarrollar una capacidad de respuesta efectiva para no sólo lograr un mejor posicionamiento, sino crecimiento en un mercado cada vez más competitivo y complejo.

Y desde la gestión se deben cuidar todos esos detalles porque en definitiva marcan la diferencia. A continuación te comparto 6 factores para que tengas en cuenta al momento de gestionar tus servicios:



1. CUIDAR EL TIEMPO DE LOS PACIENTES

Cuidar al paciente es saber también cuidar sus tiempos, porque hoy en día esos detalles son muy valorados por ellos.

¿De qué maneras y en dónde puedes intervenir?

Aquí te dejo un listado de situación en cuanto a la percepción de la pérdida del tiempo para que tomes acciones en ella. Estas son comunes a cualquier otro tipo de servicio

- El tiempo sin ocupar parece más prolongado que el tiempo ocupado.
- Las esperas previas parecen más largas que aquellas que se dan durante el proceso.
- La incertidumbre alarga la espera
- Las esperas por tiempo indeterminados parecen más largas.
- Las esperas sin explicación parecen más largas
- Las esperas injustas se perciben como más largas.
- Cuanto más valor tenga el servicio, más dispuesto estará el cliente a esperarlo.
- Las esperas solitarias parecen más prolongadas.
- La espera se ve menor cuando no se ve toda la fila.
- La espera se ve menor si avanza la fila.
- La espera parece menor si el cliente está cómodo.

2. OPTIMIZACIÓN DE AGENDAS

A la hora de aprovechar bien las agendas debes tener en cuenta la confección de distintos protocolos y prioridades según el tipo de consulta o cita de tratamiento. En este sentido es fundamental una planificación de turnos que minimice las esperas sin descuidar el tiempo de atención a cada paciente.

A continuación te comparto algunas ideas para que las tengas en cuenta:

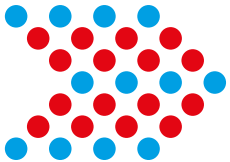
- Implantar horarios en las agendas en base al tratamiento que se va realizar.
- Es primordial hoy en día que te adaptes al horario del paciente, dentro de una lógica.
- Establecer un protocolo antes la no presencia del paciente para que otro pueda acudir.
- Armar un listado de pacientes con prioridades o necesidades de citas.
- No des horario para la primera cita más allá de 3 días a 5 días. Ten siempre un espacio para estos casos.
- No desperdiciar tiempos de agendas, ir en lo posible agrupándolos.
- Empezar en la primera cita para que el paciente ya te pueda conocer (lo educamos para evitar que falte al segundo turno).
- Es fundamental que el paciente sea atendido siempre puntualmente.

3. EVITAR EL AUSENTISMO

Esta situación puede darse por varios motivos, pero la más frecuente es que simplemente se olvidan de que tienen cita. Un olvido que te dejará con un vacío y a otro paciente sin atender. Existen herramientas informáticas que facilitan el recordatorio de citas, y éstas deben estar automatizadas para no incurrir en el error humano.

Recuerda que se deben recordar diariamente todas las citas programadas:

Algunos consejos:



1. Notificar 3 veces antes de su llegada: 1ero. Email 2do. Whatsapp 3ero. Llamado telefónico.
2. Respuestas rápidas en Whatsapp Business: Si no hay respuesta hasta las 16hs del día anterior, se le cancela y se cita a otro (se le informa al paciente sobre esa cancelación y de citas futuras)
3. Programar mensajes automatizado en software de turnos.
4. Cobrar por transferencia bancaria o pago virtual la consulta con anticipación (o parte de la consulta). Argumentar los motivos

En caso de que el paciente no concurra, una opción es enviarle un WhatsApp al instante después de su horario reservado, mostrando preocupación y buscando reprogramar una cita nueva.

4. FIDELIZACIÓN DE TUS PACIENTES

En el ámbito de las clínicas dentales, fidelizar a los pacientes debe ser una de las máximas prioridades. La atención que se tenga con ellos influirá decisivamente en la opinión sobre tu clínica y en las posibilidades de futuros nuevos pacientes.

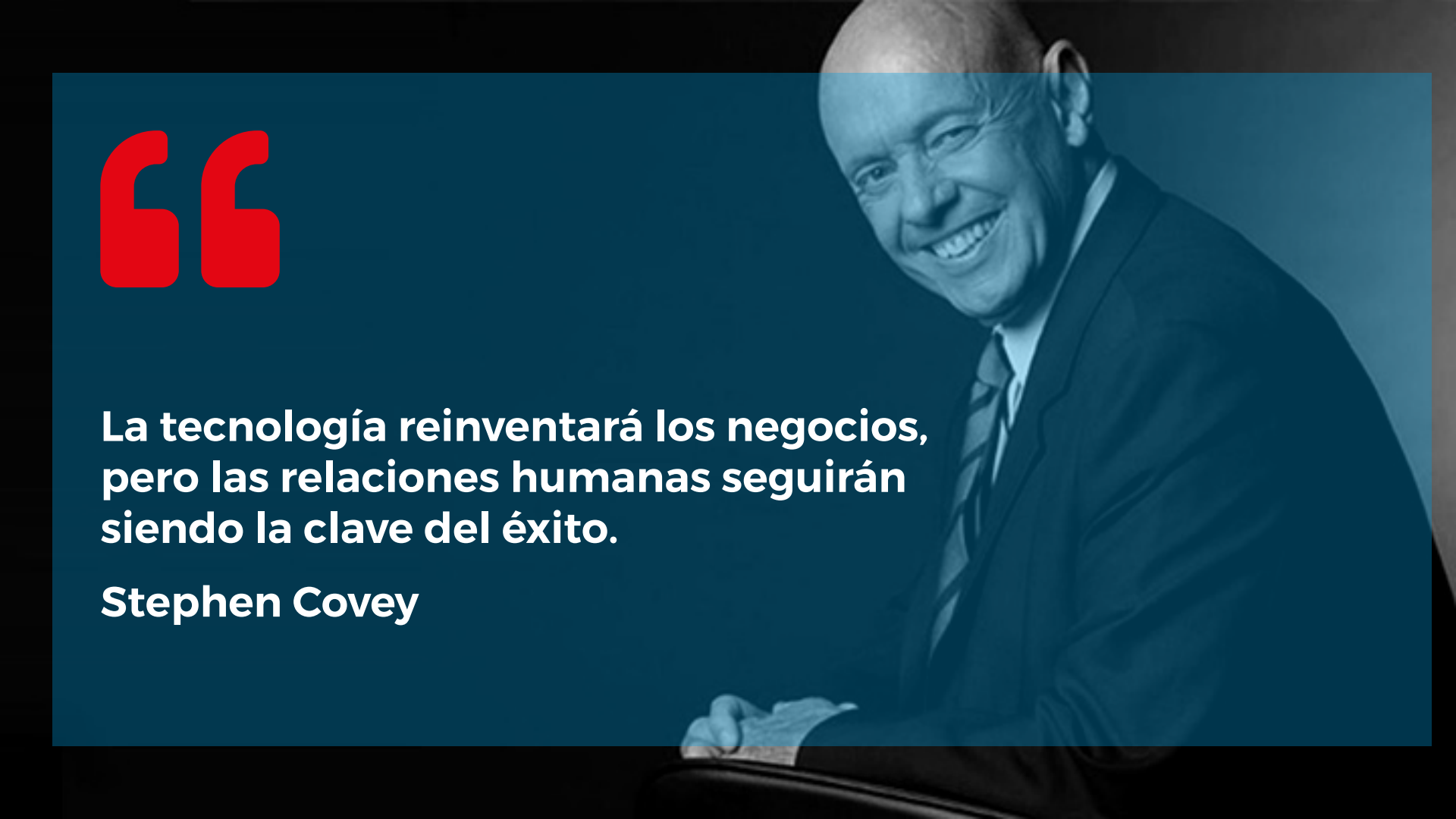
Todo tu equipo de tener en cuenta que, al someterse a un tratamiento odontológico, el paciente se encuentra en un estado de incertidumbre y de nerviosismo en el que todos juegan un papel fundamental. Es importante que ellos aclaren todas las dudas acerca del diagnóstico y el tratamiento a seguir y que cuenten con un trato lo más personalizado y humano posible.

Algunos consejos:

- Utiliza programas de seguimiento y estén en contacto con ellos por distintos medios y canales
- Sorpréndelos con gratificaciones inesperadas
- Ofrece promociones especiales o beneficios en futuras visitas a pacientes dados de alta
- Llama a todos los pacientes post tratamiento quirúrgico, estéticos y de armonización facial y verás cómo se sorprenderán
- Publica regularmente en las redes sociales a través de los perfiles de tu clínica y alienta a tus pacien tes a interaccionar contigo
- Evalúa su satisfacción a través de encuestas NPS de forma sistematizada.

Una de las mejores decisiones que el director de una clínica dental puede tomar es además de desarrollar programas de fidelización y seguimiento, realizar una inversión mensual en campañas de marketing digital para generar un mejor posicionamiento y la llegada de más primeras visitas.





La tecnología reinventará los negocios, pero las relaciones humanas seguirán siendo la clave del éxito.

Stephen Covey

5. HABILIDAD EN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Especialmente, cuando se emprende por primera vez, es habitual que aparezca una realidad paralela, a veces imaginaria, provocada por "no saber que no se sabe". De manera que, si le va bien a la clínica o al profesional en su cargo, se puede pensar que las cosas no eran tan complicadas como se decían; pero si ocurre lo contrario, seguramente aparecerán las excusas habituales como "los pacientes no saben valorar el esfuerzo que hacemos, la competencia es desleal y bajan los precios de los tratamientos y así se nos hace difícil, no tenemos marketing en redes sociales, la situación económica de la gente está mal", etc.

El problema radica, en que raramente los odontólogos se detengan a analizar y buscar el origen de esos resultados y esa falta de curiosidad hace que sigan esos malos resultados.

Una atención sobresaliente en este tema será uno de los valores que más marcará la diferencia de tu clínica dental con la competencia.

Aquí te comparto algunas indicaciones:

- Mantener una mente abierta, y reconocer que no se posee la verdad absoluta.
- Las creencias y pensamientos son producto de la historia de cada persona.
- Se debe conectar de manera auténtica con las personas.
- Hay que aprender a escuchar y a preguntar, en vez de hablar tanto.

6. NO DESCUIDES EL DISEÑO DE LA CLÍNICA

¿Cómo es el recorrido que realiza un paciente al entrar en contacto con tu clínica dental, desde que es atendido por primera vez y hasta que se retira? ¿Con qué se encuentra en todo el camino? ¿Cuáles son sus percepciones y recuerdos que tendrá de ella?

La primera impresión que tenga el paciente al llegar será primordial y no se la olvidará. Tampoco será la única y todos los encuentros que tenga con parte del servicio (llamados también momentos de la verdad) generarán sensaciones positivas o negativas dependiendo de las circunstancias que influirán en sus decisiones futuras.

Por eso desde la gestión se deberá cuidar y controlar muy bien cada elemento que compone el espacio de la clínica. Influyen mucho en la percepción del paciente lo visual, como el diseño en la ambientación, así como sus colores, la iluminación, la fragancia, la indumentaria del equipo, los elementos de decoración y la presencia de marca.

La clínica debe disponer de unas instalaciones agradables, cómodas y modernas que le generen a los pacientes sensaciones de profesionalismo, confianza y seguridad.

Algunos consejos:

- Recuerda la importancia de cómo se ve el exterior de tu clínica. Esa es una gran oportunidad para causar una primera impresión positiva, que hará que tus pacientes tengan una buena predisposición al entrar.
- Consigue la ayuda de un especialista en el tema de la decoración.
- Estudia y averigua sobre la psicología de los colores; informarte acerca de la aplicación de las neurociencias y del neuromarketing en los servicios de salud.
- Neutraliza todos los sonidos que afecten la relajación. Es un detalle que a menudo se descuida y puede alterar a tus pacientes.
- Controla que estén en condiciones todos los espacios y recorridos del paciente, incluso el toilette y la señaletica del lugar.



Un ambiente agradable es también un lugar que mejora el clima organizacional y provoca satisfacción y mayor pertenencia en el cliente interno.

#6 MALA GESTIÓN EN EL USO DEL TIEMPO

Planificar de un modo óptimo la jornada de trabajo con el fin de mejorar la productividad, es algo que, a priori, parece sencillo y fácil de poner en práctica. Sin embargo, son muchas las personas que repiten de forma constante una serie de errores que les hacen ser menos eficaces.

Brian Tracy tiene una frase muy interesante que dice “siempre tienes la libertad de escoger qué hacer primero, qué hacer segundo y qué no hacer”, y ese es uno de los graves errores y de los más frecuentes que presentan muchas personas que están a cargo de la gestión de una clínica y que no cuentan con alguna formación en estos temas.

El tiempo seguirá siendo un banco con 24 horas hagas lo que hagas y queda en tus manos y en tus decisiones la forma en lo utilizas a la hora de gestionar. Solo dependerá de tu destreza para hacer un uso coherente de él según tus necesidades, preferencias y circunstancias. Es decir, poder dominar tu tiempo, en lugar de ser dominado por él.

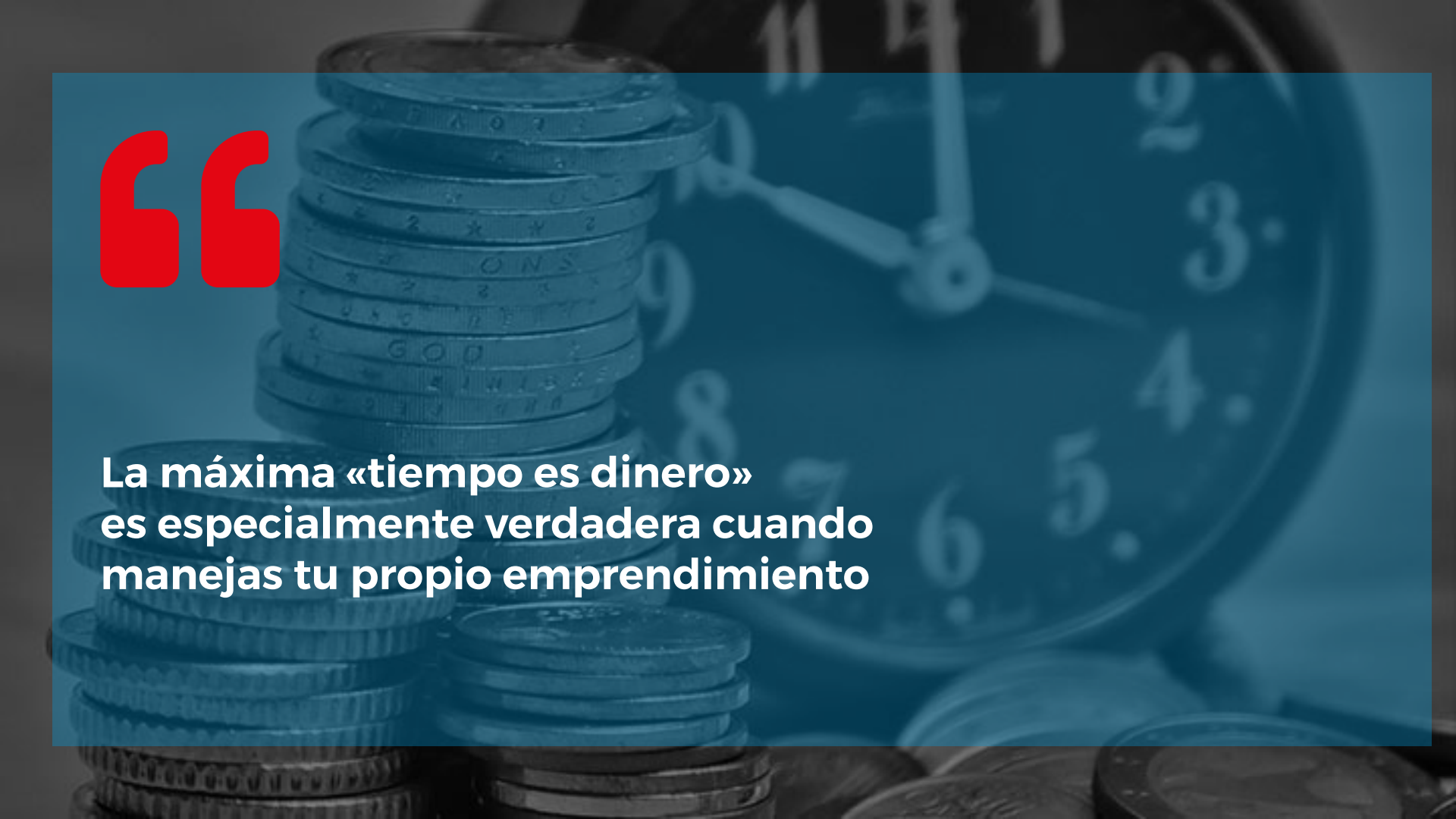
El tiempo es importante, escaso y valioso. Es tuyo y úsalo según quieras y te interese. Puedes invertirlo en cosas necesarias, o simplemente dejarlo pasar.

Es imprescindible que en tu gestión puedas discernir entre lo que es **urgente** e **importante,** tener unos objetivos claros para su uso, y una buena planificación para llevar a cabo lo que quieres hacer. Es sencillo si lo aplicas con sentido común y de buenos hábitos.

Los problemas con los que se enfrentan quienes diariamente están en la dirección y a cargo de la gestión de clínicas, requieren de algo más que la experiencia acumulada durante sus años de trabajo en el sector.

Porque lo que antes se podría postergar, hoy es imprescindible anticipar. Lo que antes se descuidaba, hoy es de vital importancia. Lo que antes se podía hacer solo (y desbordado), hoy es necesario delegar, y para ello es fundamental saber cómo hacerlo.

LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO ES UNA ACCIÓN FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DEL LÍDER Y DE TODA LA ORGANIZACIÓN.



La máxima «tiempo es dinero» es especialmente verdadera cuando manejas tu propio emprendimiento

CUIDADO CON LAS TRAMPAS Y ERRORES EN LA PLANIFICACIÓN Y USO DEL TIEMPO

Las malas habilidades de gestión del tiempo conducen inevitablemente a la procrastinación. Este concepto se refiere al hecho de posponer el trabajo importante o necesario hasta el último minuto y algunas de estas acciones pueden llegar a confundirte:

- Hacer las tareas que más te gustan
- Hacer las tareas más fáciles
- Trabajar en lo que más sabes
- Trabajar sobre el último problema
- Poner lo urgente sobre importante
- Sacar los problemas y las conclusiones de manera rápida
- Esperar hasta último momento para hacer las cosas
- Responder demandas de otros antes que las propias

¿CUÁLES SON LAS CAUSAS PRINCIPALES DE LA PÉRDIDA DE TIEMPO?



Existen contextos en los cuáles habitualmente una persona a cargo de la gestión de un servicio, le dedica un tiempo extra, lo que la hace que en definitiva su actividad sea, de algún modo, no del todo eficiente. A continuación leerás algunas de las acciones y situaciones de las más frecuentes.
¿Te sientes identificado con estos ejemplos?

- No planificas tu día a día ni agendas correctamente tus compromisos
- Haces todo y no delegas ciertas tareas a miembros y colaboradores del equipo
- No puedes resolver problemas por falta de información
- Cubres funciones que no te corresponden a ti
- Tienes excesos de compromisos diarios
- Realizas tareas rutinarias e innecesarias
- Tienes falta de orden y organización en general
- Te interrumpen muy seguido en el teléfono por mensajes irrelevantes
- Realizas reuniones de trabajo que pueden evitarse
- Tu comunicación interna es muy deficiente
- Trabajas sin normativas claras para todos
- No cuentas con protocolos ni perfiles de los puestos
- Intentas realizar varias cosas a la vez que te impiden concluir a todas
- No sabes escuchar a los demás y pierdes de ver otras soluciones
- Utilizas las mismas recetas para resolver el mismo problema
- Te manejas instintivamente y te apresuras a tomar decisiones
- Tienes la incapacidad de decir que no

SOLUCIONES POSIBLES PARA OPTIMIZAR EL USO DE TU TIEMPO

¿Cuántas veces has dicho: “mañana voy a hacer...” y luego no lo cumples; o “mi plan para hoy es...” y tampoco lo cumples, permitiendo que otras tareas se cuelen entre las que has planificado; ejecutando otras tareas diferentes a las que hemos planificado o perdiendo el tiempo en lugar de ponernos con lo importante.

- RECUERDA QUE HAY UN TIEMPO PARA PLANIFICAR Y UN TIEMPO PARA HACER.
- NO PLANIFIQUES CUANDO ESTÁS EJECUTANDO, PORQUE ESO HARÁ QUE TE PONGAS CON TODO MENOS CON LO IMPORTANTE.
- NO EJECUTES MIENTRAS ESTÁS PLANIFICANDO PORQUE ESTO HARÁ QUE NO PUEDAS MIRAR CON PERSPECTIVA SOBRE LO QUE MERECE LA PENA SER ATENDIDO EN ESTE MOMENTO.

- Determina cuáles son los principales desperdiciadores de tu tiempo
- Prioriza lo importante sobre lo urgente
- Reconoce tus horas más productivas
- Maneja una agenda y organiza tu día
- Aprende a decir que no
- No centralices todas las actividades, delega y controla
- Determina el objetivo de la reunión, el tiempo máximo dedicado y el rol de cada persona, antes de convocarla.
- Genera una pausa a tiempo en un momento de sobrecarga
- Agrupa las tareas por objetivos similares
- Planifica más el tiempo que las tareas
- Dedica un tiempo para la planificación y sobre todo para pensar
- Utiliza toda la tecnología disponible en el mercado y que esté a tu alcance para hacer más eficiente cada día en tu trabajo
- Actúa profesionalmente y sé disciplinado

¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE CUIDAR Y OPTIMIZAR TUS TIEMPOS EN LA GESTIÓN?

Planificar y priorizar las tareas es fundamental para gestionar el tiempo de forma efectiva. Y es por ello, que te compartiremos algunas de las ventajas que tiene esta práctica.

AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD

Si le dedicas unos minutos al principio del día o, incluso, de la jornada anterior, y otros pocos a lo largo del día a determinar cuáles son las tareas más importantes, podrás ser más profesional y aumentar tu rendimiento sin incrementar el tiempo trabajado.

MÁS TIEMPO LIBRE

Como te acabamos de comentar, al aumentar tu productividad acabarás tus tareas antes, por lo que tendrás mucho más tiempo libre. Y eso no solo significa que podrás tomarte descansos durante tu jornada laboral, algo esencial para poder rendir al máximo todo el día, sino que no tendrás que extender tu jornada ni, por supuesto, llevarte el trabajo a casa.

CONOCER LAS PRIORIDADES

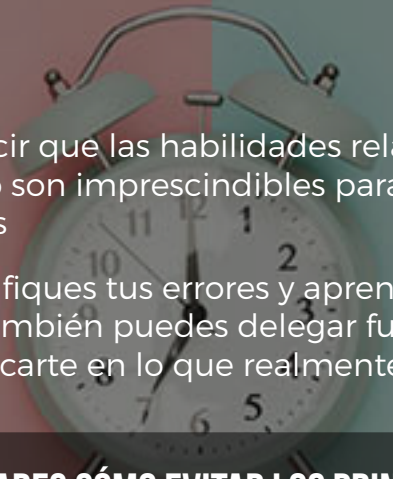
Sin duda, una de las grandes ventajas de la planificación de tareas es que te permite saber cuáles son las prioridades y, por tanto, no te concentras en algo que no se necesitas con urgencia. De hecho, sin esta planificación podrías perder el tiempo trabajando en algo que podrías hacer más adelante.

MENOS ESTRÉS

Disminuirás los niveles de estrés, fatiga y ansiedad si incluyes descansos y algunos ejercicios de relajación en tu lista de tareas. Por supuesto, no puedes olvidar que la planificación de tareas es algo muy sencillo que reduce tu esfuerzo y que apenas te quitará unos minutos de tu día.

MÁS MOTIVACIÓN

Al tachar lo que está pendiente de tu lista, experimentarás una sensación de logro que te estimulará para completar todas las tareas enumeradas de manera más eficaz. Además, al no perder el foco, será más difícil que caigas en la pereza y dejes de esforzarte para cumplir tus objetivos.



Para finalizar podemos decir que las habilidades relacionadas con la productividad y la gestión de tiempo son imprescindibles para que logres una mayor eficiencia en tus resultados

Es fundamental que identifiques tus errores y aprendas a enfocar tu energía en lo que es importante así también puedes delegar funciones a profesionales de cada área y conseguir enfocarte en lo que realmente te interesa para tu clínica.

AHORA QUE YA SABES CÓMO EVITAR LOS PRINCIPALES ERRORES DE GESTIÓN DEL TIEMPO,
¡ES HORA DE PONER TODO EN PRÁCTICA!

#7 MALA GESTIÓN DE PAGOS Y COBROS

Aunque se facture mucho no dispone de tesorería. A partir de ahí se generan deudas, costes financieros y mala reputación. ¿Te resulta conocido?

La gestión de pagos, se refiere a la planificación mediante estrategias eficaces y eficientes en relación a las facturas y/o cuentas que los diversos pacientes tienen con una clínica dental.

A continuación, te comparto los errores más frecuentes en la gestión de cobros y pagos:

- No tener una política de crédito y cobranza.
- No hacer seguimientos constantes.
- No actualizar sus bases de datos.
- No enviar sus facturas de inmediato.
- No considerar la implicación de impuestos.
- Fallar en resolver disputas en etapas tempranas.
- Aceptar las evasivas.
- Ser incoherente con el paciente.

La mala gestión financiera de los cobros puede desencadenar un atraso por parte de los deudores, por lo tanto, una falta de solvencia para el propio negocio.

Es algo frecuente que en los consultorios unipersonales no queden registrados todos los movimientos económicos que se producen y eso genera un desorden que impide conocer a ciencia cierta el total de ingresos y gastos, así como las cantidades destinadas al pago de impuestos.

Tampoco se hace fácil averiguar en qué cuenta se encuentra el dinero, ya que los pacientes suelen pagar de diversas maneras como tarjeta, efectivo, transferencias o medios digitales.

La gestión de una correcta administración influye en gran medida en el éxito, al igual que lo es la gestión de cobros. Las clínicas dentales necesitan afrontar sus gastos mensualmente, y si no encuentran la forma de cobrar sus cuentas en el tiempo pactado, deben salir a buscar financiación, pudiéndose acumular deudas si se trabaja desorganizadamente.

Asimismo, es importante que la clínica cuente con un espacio y una persona responsable que ofrezca al paciente, seguridad y firmeza en los cumplimientos de los acuerdos pactados para que esta situación no perjudique de alguna forma la rentabilidad.

¿CÓMO PUEDES MEJORAR LA GESTIÓN DE PAGOS Y COBROS?

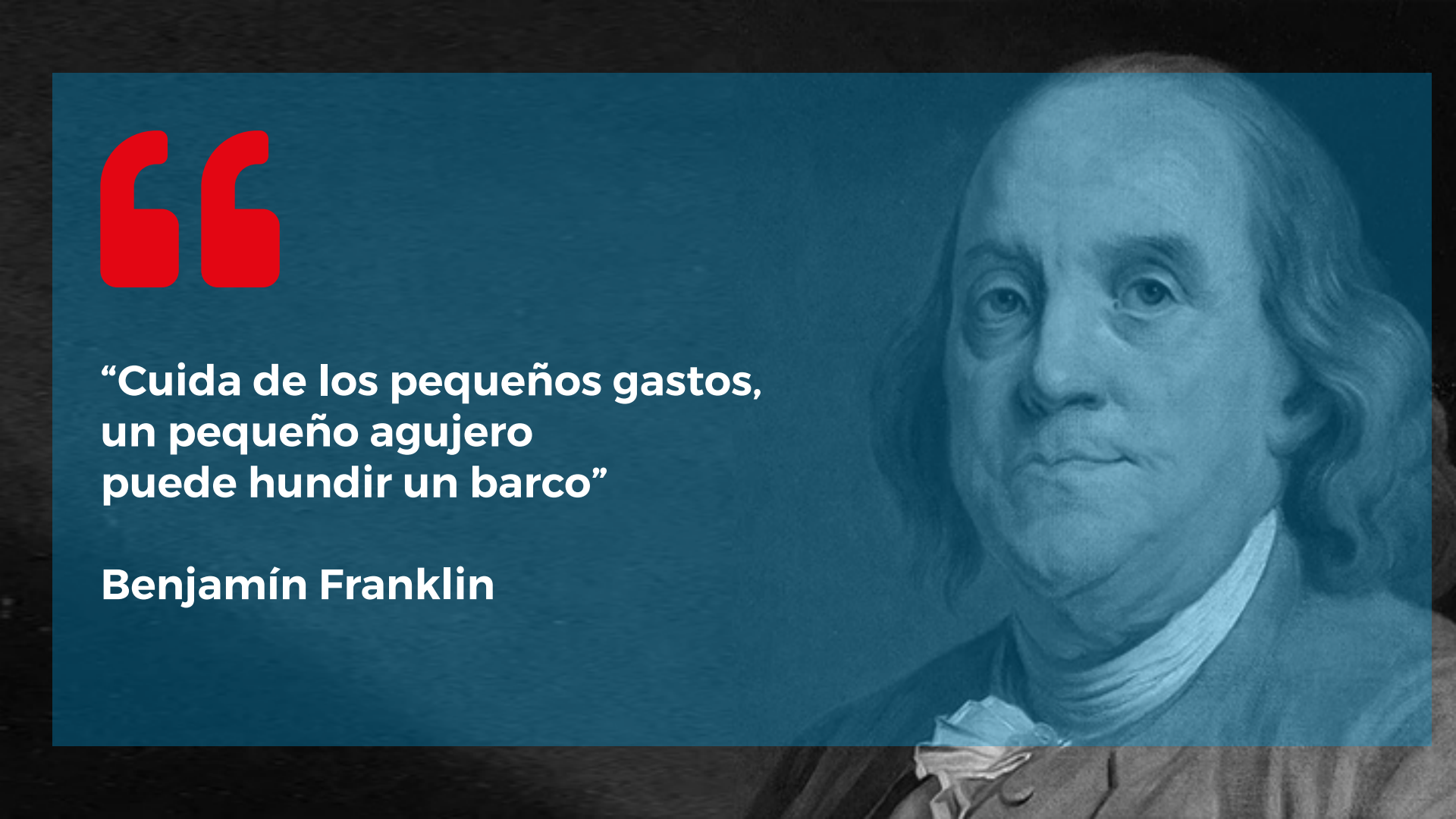
En toda clínica dental la forma en que ésta desarrolla la organización es uno de los pilares fundamentales para optimizar su rendimiento. Por ello, cada uno de las aéreas debe tener un responsable de la gestión que tenga claro cuál es su función y cuál es la mejor forma de desempeñarla. En concreto, para el procedimiento de cobros de facturas a tus pacientes, te damos algunas sugerencias como las siguientes:

- Planificar: Estudiando bien la situación del cliente, la solvencia del cliente es un dato que puede ser de gran ayuda si se tienen dudas sobre una transacción con él. Incluso si no las hay, es recomendable que prestar atención a ciertos detalles. ¿Es un paciente antiguo? ¿Cuál es su historial de pagos? ¿Qué garantías de cobro tiene? De esta forma, se puede prever si este cliente se retrasará o no en el pago y qué puedes hacer al respecto para que no repercuta en el cobro.
- Exponer: Define las ventajas de realizar el pago. Los acuerdos comerciales son muy diversos, por lo que tienes la ventaja de adaptar ese contrato mercantil a beneficio de ambas partes. Durante esta negociación, puedes expo ner los argumentos a favor del deudor si paga en un plazo establecido, una cantidad acorda da, etc.

- Aclarar qué consecuencias habrá si el pago no se realiza en el momento acordado: Es uno de los puntos que se deben tener muy claros entre la clínica y el cliente. Es una forma de persuadir al deudor y hacerle ver que en realidad realizar el pago es más beneficioso para él que la opción de no realizarlo. La mala imagen que genera la morosidad en una empresa puede ser un argumento muy válido para presentar al deudor. Al fin y al cabo, una mala imagen genera una serie de acontecimientos negativos, que puede culminar en la pérdida en este caso de pacientes.

- Negociar: Planear un plan de pagos alternativos. Llegados el caso de que el deudor no cumpla con el pago establecido en la fecha que corres ponde, es necesario contar con un plan de acción para conseguir que ese pago se haga efectivo. Este tipo de estrategias es el que se puede generar con junto con el personal parte del equipo encargado de la ejecución de cobros. Definir cada uno de los pasos que se pueden dar, y qué resultados se pueden obte- ner con ellos.

- Utilizar estrategias o trucos para inducir el pago: Esto no quiere decir que se utilice la intimida ción o las vías legales de primeras, si el deudor no ha pagado cuando debería.


“Cuida de los pequeños gastos,
un pequeño agujero
puede hundir un barco”
Benjamín Franklin

A CONTINUACIÓN, TE DAMOS ALGUNOS CONSEJOS PARA QUE SE PUEDAS MANEJAR ESTA SITUACIÓN:

EL RESPETO DEBE SIEMPRE ESTAR PRESENTE

Las malas formas no deberían utilizarse en una negociación, puesto que pueden hacerle perder el objetivo. La meta es llegar a un acuerdo con el deudor sobre el pago, y de cómo puede hacerse de forma que beneficie a ambas partes.

ESTRUCTURA ARGUMENTOS SÓLIDOS

Improvisar en este caso no es recomendable. Una idea bien argumentada puede influenciar en la otra persona, que es lo que se quiere en este caos. Además, debe hacer que el deudor se implique en la conversación tocando temas que a él también le interesan.

TRABAJAR EL RECONOCIMIENTO DEL DEUDOR

Esto ayudará a facilitar la conexión con el deudor, y que sea más receptivo a los argumentos que vaya a exponer.

#8 CREER QUE UNO YA SE LO SABE TODO

Existe un sesgo en las personas que las lleva a asumir que están bien preparados y que saben más de lo que realmente saben, y es por la tendencia que tenemos todos a sobrevalorar nuestras capacidades y aptitudes.

Hasta el día de hoy muchos profesionales creen que cuantos mejores clínicos son, más rápido conseguirán el éxito en su emprendimiento. Nadie discute que es fundamental e imprescindible, pero no basta hoy con ser un dentista que trabaja con conocimiento y calidad. Hace falta algo más y es ahí donde se debería prestar también mucho la atención. La práctica clínica no es inmune a la organización y a todo lo que acontece lejos del sillón dental.

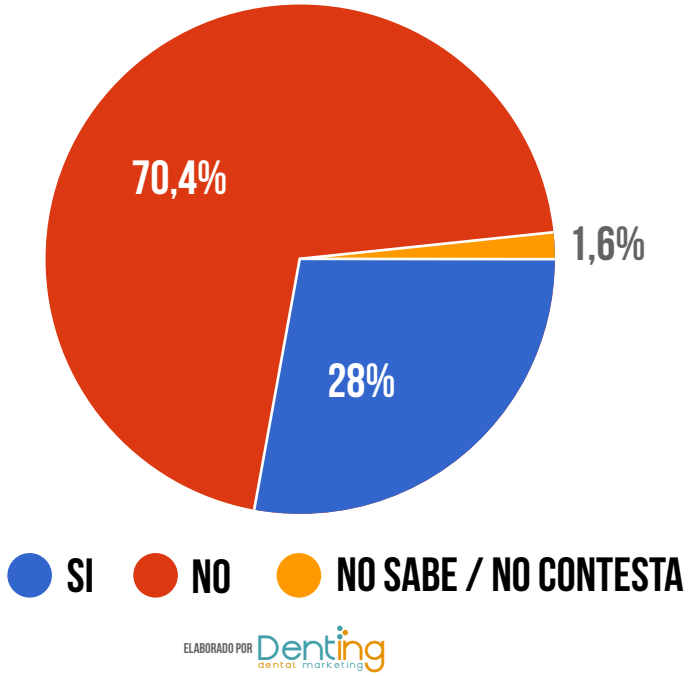
La falta de éxito de una clínica dental coincide en muchas ocasiones con una necesidad de liderazgo y planificación empresarial, con errores en la toma de decisiones, con tener solo con una mirada interna de las cosas y no observar que sucede en el entorno cuales son las tendencias y las oportunidades. Además también responden a una falta de organización y gestión generando la insatisfacción y desmotivación tanto del cliente interno como del externo.

Por estos motivos y otros más, es de vital importancia combinar la excelencia en la praxis clínica con una correcta preparación en temas de management y gestión.

La falta de capacitación en temas de management, gestión y marketing dental es algo que se da con frecuencia en distintas ciudades de Latinoamérica. Como se puede apreciar en el siguiente cuadro, se muestra que un 70,4% de los profesionales han respondido a la encuesta no se capacitan en estos temas ni siquiera una vez al año.

¿TE CAPACITAS AL MENOS UNA VEZ AL AÑO EN TEMAS VINCULADOS AL MANEJO DE UN EMPRENDIMIENTO?

361 respuestas



ELABORADO POR Denting dental marketing

El fracaso profesional responde en muchas ocasiones a una falta de planificación empresarial, a la ausencia de planes de carrera, a errores de método en la toma de decisiones, a no haber estudiado pertinentemente el mercado y su entorno, a no haber definido un público objetivo, a carecer de sistemas y protocolos de gestión, a no haber comprendido las necesidades completas de los pacientes, al empleo de estrategias inadecuadas, así como a muchos otros factores que se alejan de aspectos de índole puramente clínica.

Es vital combinar la excelencia en la praxis clínica con un correcto enfoque de gestión.

Esta estrategia será, sin duda, el principio de la resolución de la inmensa mayoría de retos a los que se enfrenta cada dentista y todo el colectivo profesional. Son diversos los estudios que evidencian el efecto positivo de las habilidades en gestión directiva sobre diferentes aspectos de la actividad profesional.


Invertir en conocimientos
produce siempre
los mejores beneficios

En la búsqueda de la excelencia en el ejercicio profesional no se pueden obviar las habilidades gerenciales que deben poseer las personas a cargo tanto de la dirección como de la administración y/o la gestión de una clínica dental. Por eso e tiempo de que los odontólogos introduzcan estos temas y otros de importancia en su agenda en el día a día porque en definitiva, toda empresa de servicios es tan buena como la gente con la que cuenta.

No cabe duda que los servicios en general están cambiando en forma rotunda desde los últimos tiempos en todas sus formas, tanto en sus aspectos operativos, de comunicación, de imagen y de comercialización, ya que también lo está haciendo el entorno al que se destinan.

Esta situación genera oportunidades y la tendencia de hoy y del futuro es que, el profesional emprendedor cuente con una mentalidad abierta a los cambios y que además tenga un perfil ambicioso, emocional y proactivo.

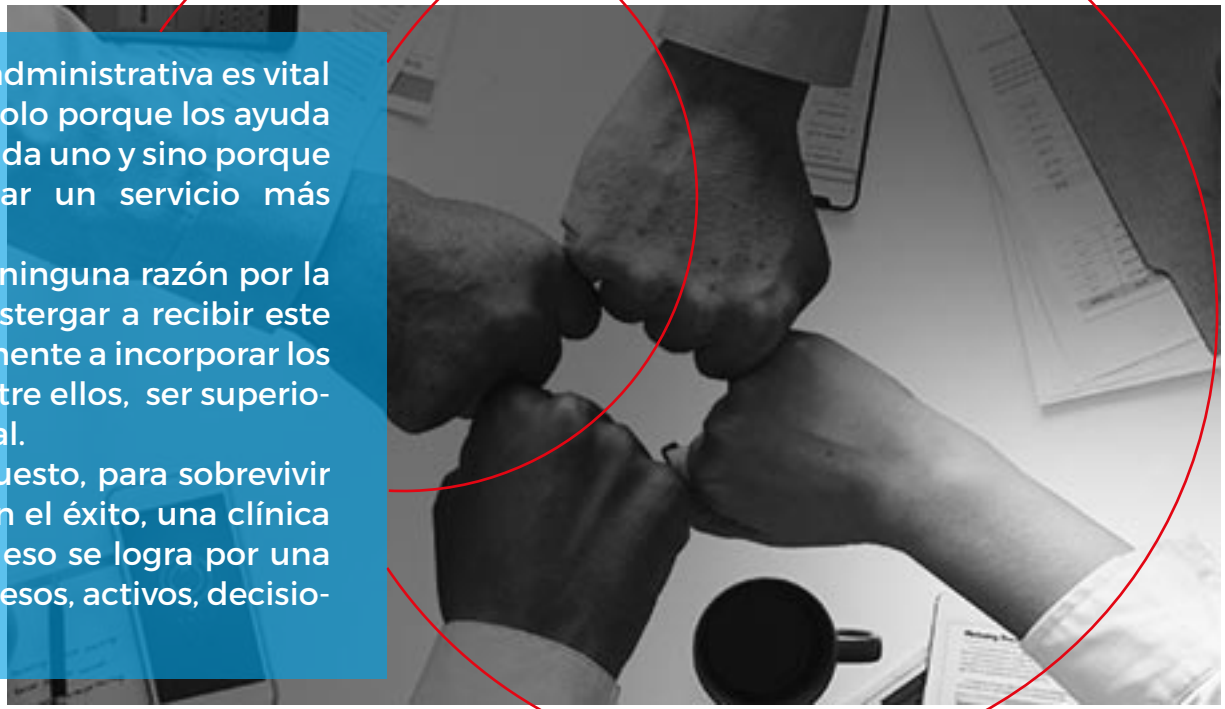
Superar el reto de dejar un poco de lado el box dental cuenta y mucho. Pero para que eso suceda, se deberá salir primero de la zona de confort y reconocer que el primer cambio comienza siempre por uno mismo.

“SOMOS LO QUE HACEMOS DÍA A DÍA, DE MODO QUE LA EXCELENCIA NO ES UN ACTO SINO UN HÁBITO”
ARISTÓTELES

Hoy saber de gestión clínica y administrativa es vital para cualquier profesional, no solo porque los ayuda a mostrar la mejor versión de cada uno y sino porque también les permite gerenciar un servicio más eficiente y rentable.

Entones considero que no hay ninguna razón por la cual se debería renunciar o postergar a recibir este tipo de información y especialmente a incorporar los beneficios que les aportaría, entre ellos, ser superiores dentro y fuera del box dental.

Por todo lo anteriormente expuesto, para sobrevivir en el tiempo, y ni qué hablar en el éxito, una clínica dental necesita reinventarse, y eso se logra por una combinación de personas, procesos, activos, decisiones... y conocimiento.




Las personas inteligentes
quieren aprender,
las demás, enseñar

Definitivamente, el odontólogo en sus diversas especialidades debe vigilar las nuevas tendencias empresariales, lo cual le obliga a capacitarte en el mundo de la gestión que implica la administración.



4

¿CÓMO DARSE CUENTA SI LA GESTIÓN DE LA CLÍNICA ESTÁ ALCANZANDO LOS RESULTADOS ESPERADOS?



Por lo general se cree que mientras existan pacientes a los cuales se les realicen tratamientos y como consecuencia de eso, ingresa dinero a la clínica dental, las cosas se están ejecutando bien; pero sin darnos cuenta, es muy común que se cometan errores y que éstos pasen totalmente desapercibido durante la actividad.

Según estudios hacer las cosas mal en un servicio tienes un costo, en ocasiones invisible, que se calcula dependiendo de la estructura, y oscila entre un 20% y un 40% de la facturación. Si, es una cifra importante y es lo que se está dejando de facturar.

Incluso en numerosas clínicas dentales un tercio del tiempo del trabajo que le dedica la persona responsable de la dirección o la gestión del lugar, está destinado a corregir los errores de los otros dos tercios, que se producen por una actividad mal llevada.

Por lo tanto la gestión de la clínica dental debería persistir desde que se abre la clínica hasta que se cierra, o sea un trabajo a jornada completa, puesto que cada procedimiento que se lleva a cabo requiere de un control.

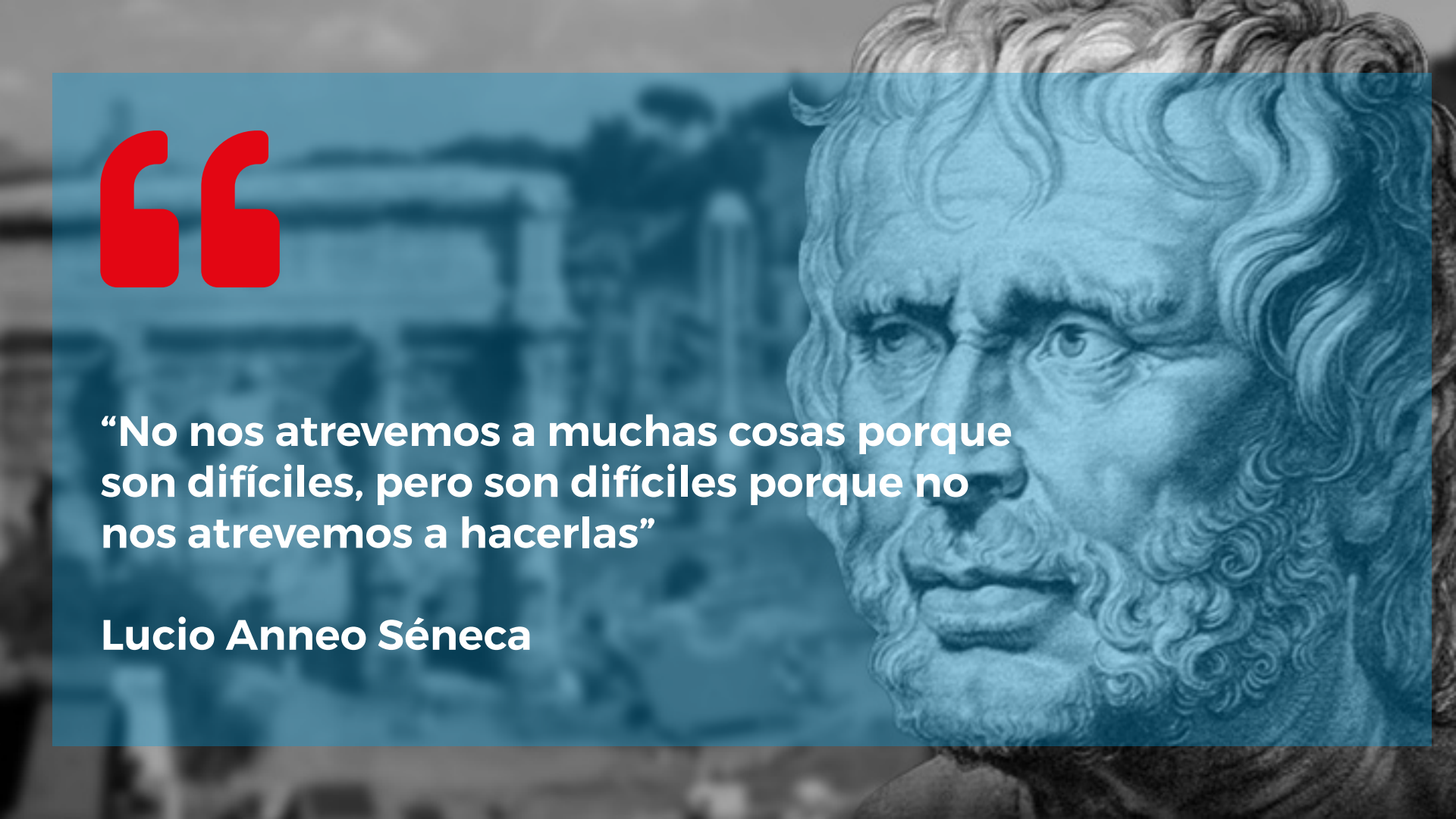
Ahora pregúntate: ¿Puedes hacer un diagnóstico clínico sin ver al paciente, sin conversar con él o analizar un estudio radiográfico? Supongo que no. Pues lo mismo sucede con una clínica dental o cualquier empresa. Se necesita información para poder hacer un diagnóstico y evaluar la situación, y ahí es donde intervienen los resultados de los indicadores de gestión.

Probablemente la primera consideración que debas tomar sea la de gestionar mejor tú tiempo laboral. De esto se trata, dirigir tu día, asignarle un tiempo a las actividades que te harán avanzar en tus metas diarias.

A continuación te compartimos estas 8 ideas para que puedas incorporarlas pronto:



- Arma un listado de objetivos mensuales SMART (que sean específicos, medibles, alcanzables, realistas y lograrlo en un tiempo determinado).
- Proponte metas diarias siguiendo el lineamiento anterior.
- Pregúntate: ¿Qué es importante?; ¿Qué es urgente?; ¿Qué puedes delegar?; ¿Qué puede esperar?
- Analiza tu semana y fíjate como distribuyes tu tiempo. Haz ese ejercicio por un mes.
- Si no alcanzas tus metas, renegocia contigo mismo, pero cumple con lo prometido.
- Cuando alcances tus metas, festeja, y plantéate otras mayores.
- Analiza tu semana y fíjate como distribuyes tu tiempo. Haz ese ejercicio por un mes.
- Recuerda: Nunca trabajes por debajo de tus posibilidades.



“No nos atrevemos a muchas cosas porque son difíciles, pero son difíciles porque no nos atrevemos a hacerlas”

Lucio Anneo Séneca

Este contenido fue realizado con la finalidad de poder ayudar a los odontólogos y darles a conocer cuáles son algunos de los errores más habituales dentro de la gestión de una clínica y de qué manera poder evitar que eso ocurra o al menos poder disminuir sus consecuencias. Naturalmente hay otros puntos que forman parte de una gestión y en donde también se suelen cometer errores. Si bien no son desarrollados en este ejemplar, es muy factible que sigamos profundizándolos en las próximas ediciones.

Hay que recordar siempre que una clínica dental se comporta como una empresa y por ende debe contar con un plan estratégico, misión, visión, plan de marketing, protocolos, manual de funciones, indicadores de gestión; plan financiero, es decir, contar con todos los instrumentos del management que sean necesarios para garantizar el éxito, su posicionamiento y las utilidades que se busca.

Para finalizar, contrarrestar los errores que se suelen cometer al momento de gestionar la clínica dental, debe ser parte de una estrategia elaborada por la dirección para dar lo mejor a cada integrante del equipo y poder así satisfacer aún más a todos los pacientes.

5 BIBLIOGRAFÍA, LINKS Y CITAS SUGERIDAS



- Utrilla Trinida d Mario. Libro “Gestión en Odontología”. Bellisco Ediciones. Año 2010. España.
- Fernández P., Bajac H. “La Gestión del Marketing de Servicios” Editorial Granica. Año 2012. Argentina.
- Corral Pazos de Provens I., Itza Santos F., Marti Quiles J.P. Libro “Organización, Gestión y Calidad en la clínica dental - Los misterios de la clínica exitosa” Editorial Ergon. Año 2017. España.
- Roig Jornet P. Libro: “Odontología Slow”. Editorial Quintessence. Año 2019. España.
- Kulzer C. Libro “GANAR MÁS - Aumenta la rentabilidad a partir de la aceptación de los tratamientos”. Editorial AES. Año 2021. Argentina.

LINKS DE INTERÉS

- https://periospot.com/10-errores-frecuentes-en-la-gestion-en-odontologia-y-como-evitarlos/
- https://brendamarreropr.com/6-terribles-consecuencias-de-no-planificar-en-lasempresas/#:~:text=Cuando%20no%20se%20planifica%2C%20no,para%20dirigir%20a%20sus%20compa%C3%B1%C3%ADas.
- https://www.dvd-dental.com/blogodontomecum/errores-atencion-paciente-clinica-dental/
- https://blog.odontonet.es/administracion-de-clinicas-dentales
- https://gacetadental.com/2011/10/la-gestin-en-odontologa-25384/



SOBRE LOS AUTORES

DR. EDMUNDO GONZÁLEZ TOLOZA

- Cirujano Dentista
- Director Consultora GECI “Gestión Clínica Integral”
- Director Diplomado Gestión en Odontología, U. San Sebastián-Chile.
- Director Máster de Gestión en Salud, U. de Lleida-España
- Máster en Administración
- Diplomado en Inteligencia emocional
- Co founder en Leverage Asesorías en Salud



SOBRE LOS AUTORES

DR. CRISTIAN KULZER

- Odontólogo / Asesor y Director de Denting / Dental Marketing
- Máster de Gestión en Salud - Universidad de Lleida - España
- Magister en Administración de Servicios de Salud - UCES
- Especialista en Marketing, Neuromarketing y Neuroventas
- Experto en Estrategia, Marketing y Gestión de Clínicas
- Co founder en Leverage Asesorías en Salud

LEVERAGE

ASESORIAS EN SALUD

Después de haber transitado por separado un largo camino brindado cientos de capacitaciones y asesorías, nos hemos reunido acumulando más de 29 años de asesorías entre los dos, para trabajar en conjunto y potenciar nuestras experiencias para beneficiarte aún más a ti, ayudándote a tener la clínica de tus sueños y a que logres tu libertad financiera.

Desde **Leverage** te ofrecemos la oportunidad de apalancar tus proyectos (de ahí nuestro nombre) desde una mirada simplificadora de la gestión y te acompañaremos paso a paso para que mejores tu calidad de vida profesional y personal y lo más importante, para que realmente disfrutes ser dueño de tu clínica .

Conócenos

Cristian y Edmundo