



# Pautas de Confort del Paciente



12 min.



E-mail:  
ribeiro@odontex.com.br



El Dr. Antonio Inácio Ribeiro nos ofrece poner en práctica pequeñas pautas para mejorar la atención del paciente. Es muy importante estar atentos a las necesidades y comodidades de aquellos que asisten a nuestros servicios, esto hará que se sientan valorados y cuidados. Se detallan a continuación algunos ejemplos e iniciativas.



Antônio Inácio Ribeiro (\*)

(\*) Doctorando en Administración de Marketing por la Universidad La Rioja - España; Master Ejecutivo en Marketing por ISAE de la Fundación Getúlio Vargas, Especialista en Marketing PUC de Paraná; Habilitado para la Enseñanza en la Educación Superior de PUC de Paraná; Postgrado en Ventas y Marketing ADVB - Miembro de la Asociación de Líderes de Ventas y Marketing de Brasil; Administrador para el Universidad Mackenzie de São Paulo y Autor de los libros "Marketing para el Profesional Liberal" y "Secretos del Éxito" además de otros 20 en estas áreas.



## Introducción

A todos nosotros nos gusta recibir una atención especial, que nos valoricen. Es importante tocar este sentimiento de los pacientes. Este artículo surgió por un procedimiento de un amigo de Cuiabá que tiene automóvil y chofer especial para buscar y llevar a sus pacientes. De hecho, es un ejemplo de idea de atención a sus pacientes. No hay ninguna necesidad de hacer exactamente esto, de llegar a estos extremos. Pero algo debe hacerse. Algunos ejemplos e iniciativas en este sentido, abordaremos a continuación.

## Adaptación

La sala de espera (yo pienso en cambiar de nombre por "vestíbulo" o ante-sala, para no dar la idea de espera, porque es esto lo que el paciente no quiere) debe estar a nivel de las necesidades de los pacientes tanto en su tamaño como en la comodidad. No es porque el paciente tendrá que esperar allí,

que deba ser pequeña dando la idea que la espera será poca. Su falta de confort no será indicador que el sillón que lo espera será más confortable. Tiene que tener la belleza al nivel de los pacientes que lo frecuentan y si es posible, dar una idea de privacidad, simulando o teniendo dos ambientes.

## Confort

Debe ser una característica de todos los ambientes donde el paciente puede pasar. Este concepto no sólo involucra a su comodidad en la sala de espera, sino también a baños buenos, bonitos, limpios, con toallas y papeles apropiados, inclusive reserva para cambio automático en el momento necesario. Corredores bien iluminados y sin obstáculos como armarios, cajas, etc. En la oficina, la silla que le está destinada no puede ser infinitas veces inferior a la del profesional. Debe tener un perchero para las bolsas, sombreros y chaquetas en la oficina y en la recepción.

## Temperatura

Debe tener buena ventilación o aire acondicionado en las salas en las que el paciente va a permanecer. Si no hubiera



## Serie de Analizadores cobas 4000

*Libertad para concretar el potencial de su laboratorio*



Productos Roche S.A.Q. e I.  
División Diagnóstica  
Rawson 3150 - Ricardo Rojas  
Tigre - Buenos Aires  
Call Center: 0810-810-5650  
[www.roche-diagnostics.com.ar](http://www.roche-diagnostics.com.ar)

**cobas**<sup>®</sup>

*Life needs answers*



DIVISION ANALITICA  
con certificación  
internacional



CONECTIVIDAD  
digital



LOGISTICA  
integrada

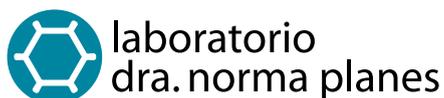


CONFIANZA  
certificada



- ✦ Endocrinología
- ✦ Biología Molecular
- ✦ ADN - Filiación
- ✦ Inmunología y autoinmunidad

## Alianzas estratégicas



- ✦ Toxicología
- ✦ Cromatografía
- ✦ Virología

**Contactos:**

Atención al Cliente: Viviana Mastrota - Tel.: 3220-5010  
e-mail: vivianam@centralab.com.ar  
Atención Comercial: Federico Macri - Tel.: 5199-4809  
e-mail: fmacri@centralab.com.ar

**www.centralab.com.ar**

o no fuera época de uso del aire acondicionado, debe existir adecuada circulación de aire, para que el ventilador impida la humedad y sus olores. En las ciudades de clima más calurosos y en los períodos apropiados, el aire acondicionado no debe apagarse por economía. Es confort. En las áreas más frías, tiene que estar presente algún sistema de calefacción. La alternancia de café (caliente) o té y agua helada, debe ser considerada en estas situaciones.

#### Toillete

Debe ofrecerse siempre antes de las atenciones mayores, la recepcionista o secretaria debe identificar en el libro de horario, evitando la turbación de ser pedido por el paciente durante la consulta o servicio. A los pacientes nuevos, se les debe indicar su ubicación. Si es posible, se recomienda la existencia de un baño privado para los pacientes, eso no debe ser usado por el personal del equipo. Para esto, sería conveniente la existencia de un diferencial tipo toallero de papel, en lugar de la toalla convencional, dispensador con sobre absorbente y toallero de papel descartable para cubrir el asiento del sanitario. Son ideas simples de bajo costo, que diferencian y distinguen una clínica u oficina.

#### Consulta

Llamar un día antes o en el turno anterior recordando la consulta o la entrevista se constituye en una atención al paciente, además de un buen procedimiento para minimizar ausencias motivadas por olvido. Compete a la asistente hacerlas, así como procurar evitar la marcación de encuentros inoportunos entre ex-cónyuges, ex-parientes y de pacientes con problemas, con nuevos pacientes.

#### Espera

Todo profesional debe procurar siempre en seguir los horarios preestablecidos para los pacientes. Recordar que éstos también programan sus compromisos y grandes atrasos o constantes, además de perjudicarlos, dan la idea de desorganización. Cuando acontecen, los pacientes deben ser informados y debe ser ofrecida la marcación de hora para otro día como forma de que se sientan cómodos en caso de que necesiten dejar el servicio para otro día.

#### Ofrecimiento

Los pacientes se sentirán bien cuando, antes de que ellos pidan, se les ofrezca lo que acostumbran a tomar o pedir. Por ejemplo: café, té o agua fría. Telefónea a un servicio de radio-taxi para que los que acostumbran avisar al término de la consulta que lo pasen a buscar, lo estén esperando a la salida. Paraguas o guarda lluvia para buscarlo o acompañarlo hasta su automóvil son otras cortesías oportunas. Atenciones, cuando son solicitadas se transforman en obligaciones, cuando son ofrecidas suenan como gentileza o cortesía.

#### Recordando

Orientar a la recepcionista para que haga un comentario sobre una nueva revista recién llegada o la presencia de periódico del día, guardados en otro lugar por cuestión de dimensiones. Opción diferenciada es una pequeña biblioteca con libros del momento no muy extenso, donde cada paciente interesado tendrá marcador de papel identificado con su nombre para ir leyendo el libro durante el período del tratamiento. Esta alternativa, es especialmente importante para los profesionales que atienden muchos pacientes, de media en media hora donde es común los atrasos.

#### Sonidos y Ruidos

La música debe tener el volumen correcto, no muy alto para que se pueda relajar y para no irritar al paciente, así como no puede ser tan bajo para que el paciente no la note. Cuando la sala de espera está separada por divisoria es importante el aislamiento acústico para no permitir al paciente la identificación de los ruidos y los diálogos profesional paciente. A las clínicas con sistema de CD y buena cantidad de CD para opción del paciente, las asistentes preguntarán en la primera visita, con la elaboración de la ficha, 3 a 5 preferencias musicales del paciente (el nombre del cantante o banda), para que en las consultas siguientes, buscar siempre que sea posible, sus preferencias musicales. Esta información, siendo parte del registro del paciente deben consultarse antes de la llegada del mismo y para mayor efecto de marketing, esta práctica no debe comentarse con el paciente, debe parecer como de rutina.

#### Medicinas

Debe tenerse los de uso cotidiano para proporcionar como cortesía a los pacientes principales, por lo menos, los de menor valor para que el paciente no imagine que le son cobrados altos montos como honorarios y también le hacen tener pequeños gastos.

#### Recepcionista

Debe ser escogida y entrenada de manera de estar a nivel de los pacientes, inclusive en los items: dientes, ropa, edad, nivel y simpatía. Considerar que de ella depende la mayoría de los procedimientos relacionados con la comodidad de los pacientes.

#### Pautas de Marketing Personal con Tarjetas Sociales

1. Si Ud. necesita aumentar su cartera de pacientes por los meses de vacaciones (julio, enero y febrero), envíe una carta donde informa al paciente que ya pasaron doce meses de la finalización del tratamiento y como tal, se indica una consulta para un chequeo donde se verificará el trabajo anterior y la necesidad eventual de algún otro tratamiento. Puede concluirlo con una frase de efecto del tipo: ¡Prevenir es mejor que curar!

2. Una manera de agilizar las consultas de las cartas de la pauta anterior, es guiar a su secretaria para que después de una semana, llame a todos a quienes se les enviaron cartas, con el pretexto de preguntar si la dirección era correcta y si la misma ya llegó. Muchos pacientes contestarán: Gracias por llamar. Yo estaba por llamar y pedir una consulta.

3. Para aumentar el número de nuevos pacientes, con la misma operación, la secretaria puede comentar que la visita de consulta de mantenimiento es rápida, más o menos de quince minutos, y en la función de esto preguntar si alguien más de la familia está necesitando tratamiento, para aprovechar los quince minutos restantes, para algún tratamiento rápido, por ejemplo: profilaxis.

4. Cuando la entrada de dinero es baja y el movimiento de la clínica poco, la manera de incrementarla es ofrecer una participación de cinco a diez por ciento en la cobranza de los pacientes con deudas de

más de un año. Para que la secretaria ocupe bien el tiempo, es conveniente determinar un horario para la ejecución de esta tarea que puede ser al principio de la mañana o de la tarde.

5. Cuando necesitamos aumentar nuevos pacientes, debemos aprovechar ese mismo horario que la secretaria está llamando, para hacer salidas rápidas por los alrededores de la clínica y visitar los puntos de circulación de personas y hacer amistad con gerentes y propietarios. Pueden ser farmacias, bancos, tiendas, prestadoras de servicio o profesionales liberales. Recuerde tomar una buena cantidad de tarjetas y dar la razón de su visita y para dar distinción a ellos anote a mano el número de su celular.

6. El mejor medio de obtención rápida de paciente siempre fue a través de la indicación de parte de sus amigos y parientes. La manera de activarlos y aumentarlos es realizando una llamada telefónica específica a los mismos, comentando que la situación es difícil y que usted agradecería si él le indicara un nuevo paciente. Al recibir un nuevo paciente, recuerde llamar y agradecer a cada uno de ellos. Esta llamada telefónica activa nuevas recomendaciones.

7. Todo profesional tiene un club, compuesto de pacientes que acostumbran sistemáticamente a indicar nuevos pacientes. Nosotros, a veces nos olvidamos de ellos y por falta de contacto

o de memoria, ellos dejan de recomendar. Una buena práctica es hacer una llamada telefónica invitando a una profilaxis gratis. Otra idea buena es tener un fichero o base de datos de pacientes que acostumbran recomendarnos, para llamarlos en el día de su cumpleaños o aniversario o santo.

8. Ir a fiestas de casamiento, graduaciones, cumpleaños, ferias o capacitaciones son uno de los medios más agradables y entretenidos de hacer divulgación de su profesión. Podemos encontrar viejos pacientes, hacer nuevos amigos, potenciales candidatos a ser nuevos pacientes. Para que el resultado de estas participaciones tenga el efecto más práctico, recuerde siempre llevar una buena cantidad de tarjetas en el bolsillo o en la cartera. Para evitar el olvido, debe tener siempre en su casa una caja de tarjetas que deben reponerse siempre que se terminen, mientras usa la caja vacía para no olvidarse de reponerla.



## Empresa Fabricante de Insumos para Contadores Hematológicos, Reactivos de Diagnóstico y Productos Médicos.



DANAM 18 Parámetros, 60 muestras/hora. Origen: EEUU



2280 Sistema SBC de 22 Parámetros. Impedancia y Láser. Origen: EEUU



Termociclador dedicado Orange GC3-TBC2 Para diagnóstico de TBC en laboratorios de baja y mediana complejidad. Programa para HPV consenso y genotipificación de cepas de alto y bajo riesgo.



Reactivos e Insumos Hematológicos. Origen: Argentina

**Especializada en Diagnóstico Molecular y Hematología. Calidad, Experiencia, Servicio y Economía de precios sostienen nuestros productos.**

Área Hematológica: Fabricamos y proveemos insumos genéricos para una extensa línea de contadores hematológicos automáticos y semiautomáticos: Abbott, Coulter, ABX, Danam, Diatron, Mellet, Mindray, Sero, Orphee, Nihon Kohen, Geo.

Consulte disponibilidad y precios al tel: (011) 4484-1330 o vía e-mail: orangesolutions@speedy.com.ar. Visite nuestra web: www.orangesolutions.com.ar