

# Curso de marketing para especialistas en salud.

Módulo 3. Parte 2/3



# Gestión de negocio

---

## 1. Procesos y gestiones de la consulta

---

### 1.3 Cómo reducir el ausentismo

---

### 1.4 Gestión del equipo en la consulta médica



# 1. Procesos y gestiones de la consulta

## 1.3 Cómo reducir el ausentismo

Anteriormente hablamos sobre los principales motivos que provocan la ausencia en las consultas médicas. Es el momento de ver cómo podemos reducir ese porcentaje de absentismo, un dolor de cabeza para muchos especialistas que ven cómo diariamente quedan huecos en la agenda a causa de aquellos pacientes que no se presentan.

Sin lugar a dudas, la mejor forma de reducir el absentismo es mediante los recordatorios. Ya vimos que las causas más comunes del ausentismo son:

	Desconocimiento	28,1%
	Doble cita o confusión	15,6%
	Cancelación de la visita	15,1%
	Imprevisto	12,9%
	Recuperación	12,4%

Por este motivo, hacer un recordatorio el día previo a la visita ayudará a reducir estos porcentajes. Un estudio de la Universidad Wood Johnson Medical Group Robert, una clínica de especialidades múltiples ambulatorias, indicó que aproximadamente el 23% de los pacientes que no recibieron un recordatorio, olvidó su cita.

Ahora bien, **¿cómo podemos reducir el porcentaje de ausentismo en la consulta?**

Existen multitud de formas de hacer recordatorios de visita a los pacientes. Desde la tradicional llamada telefónica, hasta el email o los sms.

Para elegir el método más eficaz para su consulta, le recomendamos hacer la siguiente reflexión: **¿es viable tener a una persona de su equipo llamando diariamente a los pacientes para recordarles la visita del día siguiente? ¿Cuántas de las llamadas que hace esa persona cada día no son respondidas? ¿Cuántas visitas acaba perdiendo al mes?**

En ocasiones, cuando llamamos a los pacientes para recordarles la próxima visita, no atienden el teléfono y tenemos que insistir nuevamente en otro momento. Esto implica dedicar más tiempo a esta gestión que se puede automatizar de forma mucho más efectiva gracias a la tecnología.

Por ejemplo, con la agenda Docplanner puede **automatizar los envíos de recordatorios por SMS o email**, en función de la preferencia del paciente, para que reciba la notificación de forma automatizada el día previo a la visita. De esta forma, lo único por lo que deberá preocuparse es por anotar en la agenda el día y hora de la visita de cada paciente, tal como hace actualmente.

Así, el tiempo que se invertía en llamar a cada paciente se puede invertir en otras tareas que ayuden a la gestión de su consulta o bien a ofrecer una mejor atención a los pacientes que están esperando a ser visitados en su consulta, algo que beneficiará, sin duda, a la experiencia de sus pacientes.

## 1.4 Gestión del equipo en la consulta médica

El éxito en la atención de la salud depende, en buena parte, de cómo se gestionan los equipos médicos, por lo que es un tema que requiere de cierta atención y disciplina por parte de todos los miembros de su equipo a todos los niveles con tal de asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud.

Con un uso de Internet tan extendido como el que hay hoy en día en todo el planeta, es importante saber que la atención médica no solo se limita a cuando el paciente está físicamente en la consulta sino que empieza desde el momento en que entra en su página web o perfil de Doctoralia. Ofrecer una imagen profesional y facilitar a los usuarios gestiones tan comunes como reservar cita o contactar con usted es el primer paso para mejorar la gestión de su consulta.

Optimizar los recursos tecnológicos y humanos de su consulta es el primer paso para mejorar su rendimiento. Automatizando algunos procesos como los recordatorios de visita, los recordatorios a los pacientes para que dejen una opinión en su perfil o crear campañas de fidelización son prácticas que puede llevar a cabo también a través de la Agenda Docplanner. De este modo, el equipo humano que le acompaña puede centrar su tiempo en otras tareas de control, atención y administración para las que normalmente no tienen tiempo suficiente.

Otros canales para especialistas:



**Doctoralia**  
Academy



**Doctoralia**  
Blog



---

Si quiere contactar con nosotros, escríbanos a  
[marketing@doctoralia.com](mailto:marketing@doctoralia.com)