



eBook

Productividad en clínicas: consejos para optimizar la gestión



1. Introducción

El trabajo diario de una clínica suele ser frenético. Es necesario prestar atención a los pacientes que llegan a la recepción, contestar preguntas y concertar citas por teléfono y enviar mensajes para confirmar citas, además de las responsabilidades administrativas y burocráticas relacionadas con los planes de salud, mantenimiento del espacio físico, entre otros.

El éxito del negocio también depende de acciones estratégicas, como: gestionar empleados, planificar e implementar campañas de marketing, mejorar la experiencia del paciente.

En muchos casos, las tareas manuales y repetitivas acaban consumiendo una parte muy importante del tiempo de los empleados. Por ello, las actividades que podrían tener un impacto positivo en los resultados empresariales acaban quedando en un segundo plano.

Esta mala gestión del tiempo compromete no solo la rentabilidad, esencial para la supervivencia de cualquier negocio, sino también el bienestar de las personas, que es el foco de cualquier institución de salud.

La respuesta para ocuparte de todo lo necesario para que la clínica funcione bien y aún tengas tiempo para pensar de forma estratégica está en la productividad. Trabajando de manera productiva, el centro médico puede hacer más en menos tiempo.

Cómo aumentar la productividad de las clínicas es el tema de este eBook. En él aprenderás, de la teoría a la práctica, cómo optimizar la gestión de tu negocio. Qué es la productividad, cuál es su importancia y cómo aplicar cambios en el trabajo diario, son algunos de los temas incluidos.

¡Buena lectura!

La respuesta para ocuparte de todo lo necesario para que la clínica funcione correctamente y aún tengas tiempo para pensar estratégicamente está en la productividad.

Índice

Introducción	2
¿Qué es la productividad y qué importancia tiene?	6
Concepto de productividad	
¿Por qué todas las empresas deben pensar en la productividad?	7
¿Por qué las empresas de salud deberían pensar más en la productividad?	8
¿Cómo medir la productividad en tu clínica?	9
Entiende el recorrido del paciente	
Escoge los indicadores correctos	10
Escucha a los colaboradores	11
Encuentra indicadores medibles	
Usa buenas herramientas	12
El papel de la recepción en la productividad	14
¿Cómo el trabajo de tu secretaria impacta en la productividad de tu clínica?	
¿Cómo tener una recepción más productiva?	15

Herramientas para tener una recepción más productiva.	17
Más allá de la recepción: optimización de la gestión clínica	19
Comunica cambios a todo el equipo.	
Aprovecha la tecnología a favor de la optimización del tiempo y los recursos	
Haz una buena gestión del personal	20
Analiza los procesos con frecuencia	
Conclusiones	21
Doctoralia Clínicas	22
Doctoralia Phone	23
Contacto	24

1. ¿Qué es la productividad y qué importancia tiene?

La productividad no es más que optimizar las tareas diarias.

Es decir, haz más en menos tiempo, sin comprometer la calidad de los resultados comerciales.

Hoy, el tiempo es un recurso valioso para cualquier empresa. Por tanto, realizar esta optimización impacta directamente en la rentabilidad. Por eso es tan importante invertir en productividad, especialmente en el caso de las clínicas, que necesitan manejar diferentes tareas, que van desde la administración hasta la post-consulta.

En este primer capítulo, conoce el concepto de productividad y aprende por qué es tan importante en las empresas y especialmente en el sector salud.



1.1 Concepto de productividad

En el contexto de la economía, la definición de productividad es "una forma de medir la eficiencia". Pero también podemos decir que la productividad se trata de obtener mejores resultados con menos trabajo. Cuando buscamos formas de ser productivos, lo que realmente queremos es lograr nuestros objetivos enfocándonos en las tareas que más importan.

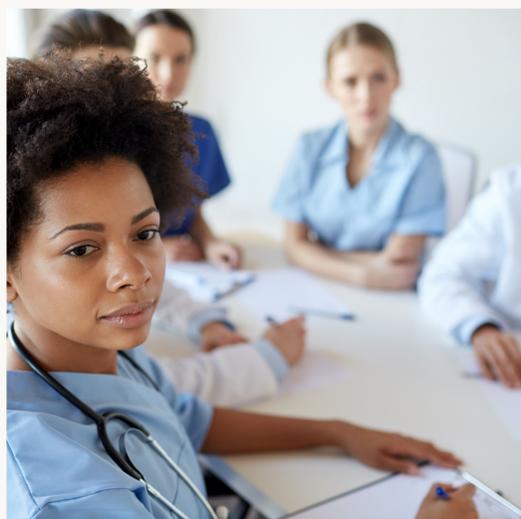
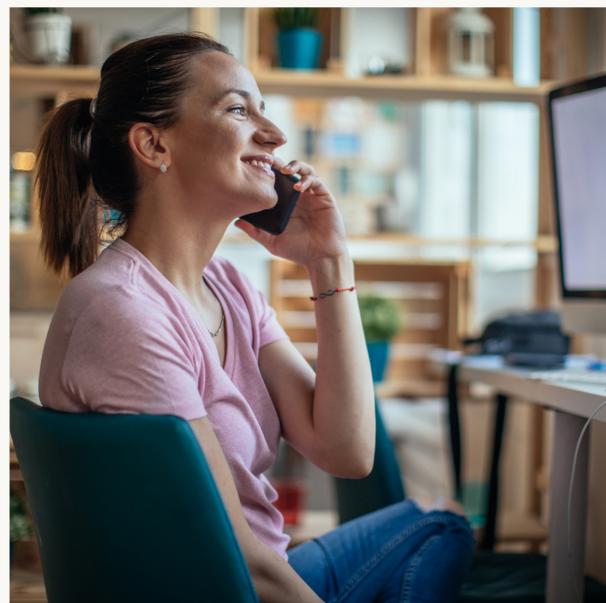
Cuando piensas en una persona productiva, ¿qué imagen te viene a la mente? Podemos pensar en alguien ocupado todo el tiempo, alternando entre diferentes tareas y trabajando apresuradamente para manejarlas todas. **Pero esto es un error. Ser productivo y estar siempre ocupado no son sinónimos.** De hecho, incluso puede ser al revés.

Quienes trabajan de manera productiva, en general, no entregan después del plazo, sino que se adelantan a ellos. Recuerda: todos tenemos días con la misma duración de 24 horas. Trabajar productivamente significa aprovecharlos de la mejor manera posible. **En otras palabras, no se trata de trabajar más duro, se trata de trabajar de forma más inteligente.**

1.2 ¿Por qué todas las empresas deberían pensar en la productividad?

Cualquier empresa que desee tener éxito debe comprender la importancia de la productividad en el lugar de trabajo. Trabajar de manera eficiente y óptima aporta beneficios a la empresa, los empleados y los clientes:

- **Para los clientes:** tener una empresa productiva se traduce, para la clientela, en un servicio de calidad. Ofrecer una buena experiencia a los consumidores es la clave para satisfacerlos y, como consecuencia, fidelizarlos. Después de todo, cuando una persona está bien cuidada, tiende a compartir esa experiencia positiva con otras personas. De esta forma, la compañía también recibe nuevos clientes sin haber invertido activamente en esta adquisición.
- **Para los colaboradores:** un ambiente productivo ayuda a motivar a los empleados, mejorando el clima organizacional. Además, el éxito de una empresa productiva puede llevar a compartir buenos resultados con los empleados. Los aumentos salariales, las comisiones y otros beneficios son algunas formas de lograrlo, dejándolos aún más motivados.
- **Para la empresa:** Además de la lealtad y las recomendaciones de los clientes, la empresa también se beneficia financieramente de un equipo productivo. Esto se debe a que los empleados siguen siendo una inversión y, como tales, deben generar beneficios. Otro beneficio es la competitividad en el mercado.



1.3 ¿Por qué las empresas sanitarias deberían pensar aún más en la productividad

Oficinas, clínicas y hospitales son empresas como cualquier otra, pero viven en una realidad completamente diferente.

Más que garantizar la supervivencia del negocio, un centro médico productivo se encarga de mejorar la calidad de vida de más personas, reducir el tiempo de dolor, identificar problemas de salud, prevenir futuros episodios y, en los casos más extremos, salvar vidas.

Dado que la mayoría de las personas no van voluntariamente a un establecimiento médico y posiblemente llegan con preocupaciones, estrés o dolor, **la experiencia del paciente** debe ser excepcional. El servicio al cliente es importante independientemente del mercado en el que opere, pero en el momento de vulnerabilidad y sensibilidad del paciente, un detalle puede marcar la diferencia.

Para ello, **el desafío es gestionar las diferentes actividades que se realizarán en una institución médica.** En la recepción, hay asuntos administrativos, burocráticos, de organización de la agenda y asistencia especializada. Paralelamente, está la gestión estratégica de la clínica, que muchas veces es realizada por el propio médico, que mezcla la actividad con su agenda de citas.

El primer paso para tener una clínica eficiente es identificar los cuellos de botella en los procesos existentes. Los centros médicos suelen comenzar sus actividades con un equipo sencillo. El problema es que muchos no se dan cuenta de que ya no son un profesional autónomo y ahora son, de hecho, una empresa compleja. Hay toda una estructura a su alrededor: recepción, finanzas, administración.

Esta estructura crece y, comúnmente, el propio profesional de la salud se convierte en el cuello de botella de su clínica, lo que puede afectar su crecimiento. Mantener un equilibrio entre la atención al paciente, el personal a gestionar y la creciente infraestructura, todo de forma organizada y productiva, a pesar de ser difícil, es fundamental para el funcionamiento sostenible del centro.

La buena noticia es que es posible manejar toda esta carga de trabajo para que los pacientes, los empleados y la gerencia de la clínica estén satisfechos. Hablaremos de esto más adelante.



2. ¿Cómo medir la productividad de la clínica?

Antes de ir a buscar consejos sobre cómo aumentar la productividad, es importante que los gerentes y los profesionales de la salud sepan cómo identificar y analizar qué tan productiva es la empresa en la actualidad. ¿Cómo medir esta productividad a diario? De eso se hablará en esta sección.

2.1 Entiende el recorrido del paciente

El primer punto es comprender el viaje del paciente. Desde el momento en que un paciente siente dolor o reconoce una necesidad, busca información en línea, llama o ingresa al consultorio, ¿cuáles son las tareas necesarias para que este proceso sea eficiente?

Cuando todo está hecho y se entienden los impactos de cada acción, es posible crear un proceso de priorización, estableciendo los principales focos del equipo. Está claro que la planificación puede salirse de control, ya que las urgencias son habituales en el ámbito de la salud, por lo que es fundamental saber qué hacer primero para ser productivo también en estos casos.

Otro consejo importante es tener un indicador vinculado a una meta. No basta con medir lo que haces sin tener una orientación de cuáles serían los números ideales. Existen varias herramientas en el mercado que ayudan con esta tarea, pero un punto fundamental a destacar **es la posibilidad de tener una visión clara de lo que se está midiendo y hacia dónde se quiere llegar.**

Por ejemplo, de nada sirve pensar en el tiempo de consulta como una métrica, ligado a la productividad, pero no tener un objetivo concreto a alcanzar. Debes leer este número antes de pensar en estrategias que te ayudarán a lograrlo.



2.2 Elige los indicadores adecuados

En salud, el foco principal es la atención al paciente. Sin embargo, como cualquier empresa, es necesario garantizar el desarrollo financiero. Por tanto, desde el punto de vista empresarial, **establecer indicadores clave para medir la productividad es un tema básico.**

Si la clínica está, por ejemplo, enfocada a cirugías, se puede medir el volumen de procedimientos de este tipo o incluso cuántas consultas resultaron realmente en cirugías. Si se trata de una práctica general, centrada en la atención, es posible tomar indicadores no solo de volumen de consultas, sino también de calidad; como demoras, duración promedio de la atención, e incluso indicadores de satisfacción en cuanto a la atención, estructura, efectividad de la atención, servicio, tratamiento, etc.

De hecho, este seguimiento cualitativo, puede ser útil para detectar nuevos objetivos a establecer, ya que las opiniones y sugerencias de los pacientes indican oportunidades de mejora que podrían pasar desapercibidas para los gestores.

Vale la pena señalar que los indicadores de una clínica no siempre funcionan para otra. Es común que los gerentes busquen referencias en el mercado, sin embargo, las especialidades atendidas, la ubicación del negocio e incluso el perfil del público atendido pueden cambiar las prioridades.

Para tomar la decisión correcta, la institución de salud debe ser analizada desde dos perspectivas:

- **Interna**, observando sus particularidades, todo lo que se hace, dificultades, y plasmar esto en indicadores.
- **Externa**, transformar la visión actual y las expectativas de su paciente en métricas.

Combinando estos dos puntos de vista, medir tu productividad será mucho más fácil.



2.3 Escucha a los empleados

Dentro del sector clínico y hospitalario, la escucha activa es un tema muy importante. Es fundamental entrar en la recepción, comprender las dificultades que enfrenta el equipo y estar abierto a recibir sugerencias de quienes viven su día a día en la práctica. A menudo, aquí es donde se encuentra una valiosa oportunidad para mejorar.

Aquellos que están liderando suelen tener una visión más general, lo que dificulta ver dónde están algunos cuellos de botella. Por lo tanto, los empleados colaboran con mucha información rica, lo que le permite al gerente comprender qué medir y dónde obtener estas métricas.



2.4 Encuentra indicadores medibles

A veces, la clínica encuentra el indicador perfecto, pero se olvida de evaluar si es medible. Muchos centros médicos saben qué y por qué medir, pero falta el cómo hacerlo.

Por ejemplo, ¿cómo medir los retrasos? Reflexiona si tiene sentido que alguien registre la hora a la que debe iniciarse el servicio y cuándo realmente se inició, o si existe una herramienta que cumple esta función de forma automática.

Es necesario que el proceso se traduzca en la práctica. El empleado que realiza esta medición debe recibir orientación práctica, incluso, para evitar que dedique mucho tiempo a monitorear hasta el punto de perjudicar sus otras actividades.

Esto no significa que el control de resultados no deba hacerse de forma vertical, sino tangible. Como utilizar una herramienta de informes de software médico y consultar información una vez a la semana, por ejemplo. Esto se debe a que estamos hablando de una realidad compleja, en la que los empleados ya tienen varias tareas. Idealmente, no necesitan pensar en cómo hacer un seguimiento.

Usa buenas herramientas

Es necesario encontrar herramientas prácticas para medir de forma frecuente el trabajo diario del equipo, que ya se ocupa de varias otras responsabilidades. La secretaria, por ejemplo, difícilmente podrá realizar una tarea manual, como anotar la hora de inicio de cada consulta para conocer el nivel de puntualidad, sin comprometer el apoyo al paciente

En el mercado existen varias plataformas y software, gratuitos y de pago, dirigidos al mercado en general y específicamente al área de la salud. La elección de la solución ideal depende de las características y requisitos de cada negocio.

Aquí algunas opciones:



- **Google Workspace:** el conjunto de herramientas empresariales de Google, anteriormente llamado G Suite, reúne varios recursos en un solo lugar. Correo electrónico profesional, calendario, documentos de texto, hojas de cálculo, diapositivas. Con el paquete, es posible editar varios formatos en línea de forma colaborativa. Así, los documentos no se almacenan en la computadora local, sino en la nube, con menor riesgo de perderse. Con movilidad y seguridad, la clínica da algunos pasos en la dirección del trabajo productivo.



- **Trello:** es una plataforma que sirve para organizar las demandas de la empresa, utilizando el método kanban, que es muy visual. En él, es posible crear listas de tareas, como "por hacer", "haciendo" y "completadas", y arrastrar cada elemento a medida que cambia de estado. Es posible asignar personas responsables de cada acción, facilitando la distribución de tareas. Para los gerentes, es una buena opción tener una visión global de los proyectos en curso. A pesar de tener una versión de pago, sus funciones gratuitas ya son bastante satisfactorias.



- **Slack:** poder comunicarse fácilmente con cualquier miembro del equipo es otro punto importante para lograr la productividad. Una herramienta que puede ayudar con esto es Slack. La aplicación de mensajería está disponible para computadoras y dispositivos móviles y se puede integrar con otras herramientas, como el paquete de Google y Trello, facilitando el flujo de información. Es posible crear grupos para diferentes equipos y temas, como médicos y recepción, e involucrar a los empleados. Slack tiene una versión gratuita, con algunas funciones limitadas, como el historial de mensajes, y una de pago.



- **Doctoralia Clínicas:** el [software de Doctoralia para centros médicos](#) reúne en una única plataforma una serie de funcionalidades creadas para cubrir las especificidades del sector. Algunas de sus herramientas son: telemedicina, programación de citas online, calendarios integrados, envío de recordatorios automáticos y campañas de marketing, historial de pacientes, informes y análisis de facturación. Con la solución, es posible ahorrar tiempo en la gestión, reducir las ausencias en las consultas, retener a los pacientes y más.



- **Doctoralia Phone:** el [sistema de gestión de llamadas de Doctoralia](#) asegura que todas las llamadas a su clínica sean respondidas a través de un panel de control organizado y funcional. También ayuda a monitorear el origen de las llamadas y obtener otras estadísticas inteligentes, que sirven como guía para la toma de decisiones estratégicas. Con esto, la clínica aumenta los ingresos, optimiza las campañas de marketing y reduce los costos.

3. El papel de la recepción en la productividad de la clínica

La recepción es extremadamente importante en la estructura de una institución de salud, ya que juega un papel crucial en la experiencia del paciente y, a menudo, es el primer contacto público con el establecimiento.

Es este equipo el que atiende el teléfono, gestiona los horarios, se encarga de confirmar y cancelar la consulta y brinda asistencia personalizada a todo el que llega a la recepción. Estos profesionales también suelen realizar actividades administrativas.

El problema es que la sobrecarga puede comprometer la reputación, la lealtad y, en consecuencia, la rentabilidad de tu clínica. Esto se debe a que el éxito del negocio depende de la experiencia que se le ofrezca al paciente.

Por lo tanto, si tu objetivo es tener una clínica productiva, la recepción debe recibir una atención especial. En este tema, es necesario comprender la relación entre recepcionistas y productividad, para lo cual te traemos algunos consejos para hacer que el área sea más eficiente.

3.1 Cómo afecta el trabajo de la secretaria

El trabajo de la secretaria impacta totalmente en la productividad de la clínica, positiva o negativamente, dependiendo de cómo se realice.

Esto se debe a que todos los involucrados (paciente, médico y administradores) se relacionan con el personal de recepción. Debido a que tiene contacto con todos en esta estructura, recibe diferentes funciones y puede convertirse en un cuello de botella.

Y ahí radica el desafío. ¿Cuántas actividades puede realizar realmente la secretaria? ¿Cuál es el nivel de calidad esperado? ¿Es posible dividir u optimizar estas tareas? La formación es la palabra clave aquí. Primero, es necesario entender si la secretaria tiene las herramientas necesarias y sabe cómo realizar las tareas de la manera ideal.

En Doctoralia, por ejemplo, gran parte de la formación que se realiza con las instituciones sanitarias que son nuestros clientes está orientada al equipo de recepción y atención. Estos empleados son la clave para que todo salga bien, conocen a profundidad el día a día y son las personas que pondrán en práctica las estrategias.

3.2 ¿Cómo hacer que la recepción sea más productiva?

Los siguientes son algunos consejos prácticos para ayudar a que el equipo de recepción sea más productivo:

- **Automatiza las funciones burocráticas:** cada vez es más posible generar impacto reduciendo las tareas que realizan las secretarías. Una vez que se adopta una herramienta que puede automatizar las funciones manuales o incluso simplificar las acciones diarias, como organizar la información y digitalizar la agenda, se libera un valioso espacio en la rutina, haciendo que toda la rueda de la clínica gire de manera más eficiente.

- **Empodera al equipo:** la capacitación viene en el sentido de brindar seguridad para que los empleados estén preparados para resolver problemas rápidamente, sin tomar mucho tiempo buscando la mejor manera de hacerlo - esto puede incluir delimitar lo más importante en su vida diaria, cómo priorizar actividades extra, familiaridad con las herramientas adoptadas, conocimiento profundo de los servicios que se ofrecen en la clínica, accesibilidad de la información, etc.
- **Invierte en una buena gestión:** no hay productividad sin inversión en la gestión de los empleados. De nada sirve, por ejemplo, que los gerentes llenen el equipo de recepción de tareas sin ofrecer recursos prácticos para ejecutarlas con calidad y productividad. Esto solo dejaría al equipo sobrecargado.

Desde el momento en que se adopta una herramienta que es capaz de automatizar funciones manuales o incluso simplificar las acciones diarias, toda la rueda de la clínica comienza a girar de manera más eficiente.



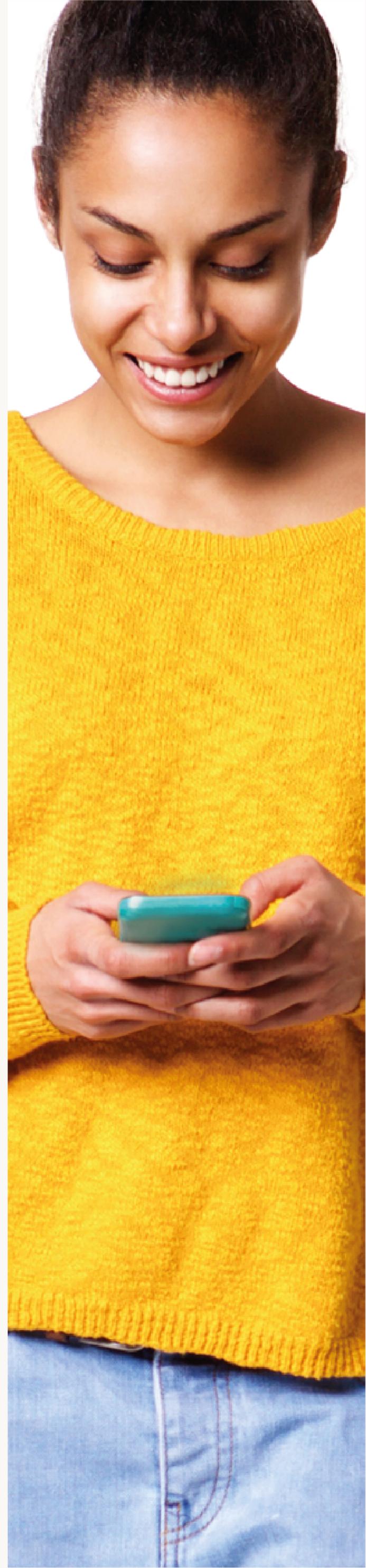
- **Da preferencia a herramientas fáciles de usar:** un error común es tratar de resolver la falta de productividad de la clínica adoptando herramientas complicadas para usar ya que terminarás trayendo una carga de trabajo mucho mayor a la recepción. Cuando tienes una rutina compleja y la herramienta que usas requiere aún más trabajo para mantenerse actualizada, tenderás a prestarle menos atención y los datos que te proporcionará después serán menos confiables.
- **Identifica qué no automatizar:** las herramientas están en nuestras manos. A través de ellas, es posible optimizar procesos que no tienen su calidad comprometida cuando se realizan de forma automática, ahorrando tiempo de trabajo humano. Es importante recordar que estamos hablando de un área que nunca estará 100% automatizada. La automatización es solo un apoyo que te permite mejorar la atención a las personas a través de la conversación, la escucha, la comprensión y la empatía. La clínica no es una fábrica. La productividad, en este contexto, es aliviar la compleja rutina, haciendo que la comunicación entre paciente y médico sea más pacífica, directa y sencilla.
- **Vela por el bienestar del equipo:** estos profesionales tan importantes deben ser valorados. Por lo tanto, escúchalos con atención para identificar puntos de mejora que puedan afectar su productividad. Además, garantiza un espacio de trabajo agradable, ergonómico y seguro con equipos de calidad (como computadoras, software y suministros de oficina). Ofrece también descansos durante la jornada laboral, fomenta la convivencia entre los miembros del equipo y evita las horas extra, excepto cuando sea extremadamente necesario.

3.3 Herramientas para hacer la recepción más productiva

En el mercado tenemos de todo, desde herramientas y software gratuitos, hasta plataformas de pago desarrolladas específicamente para el área de la salud. Estos últimos entienden muy bien la vida cotidiana de pacientes, asistentes, gerentes y especialistas; por lo tanto, son capaces de brindar un servicio de mayor valor.

El primer paso es comprender las herramientas que tu operación realmente necesita y cómo serán de utilidad. Como mencionamos en el capítulo anterior, es el análisis del viaje del paciente el que proporcionará estas respuestas. El estudio debe identificar todos los puntos de contacto; desde programar la cita, confirmarla, la misma visita en sí, y el diagnóstico, entre otros; además de cuáles presentan una oportunidad de mejora.

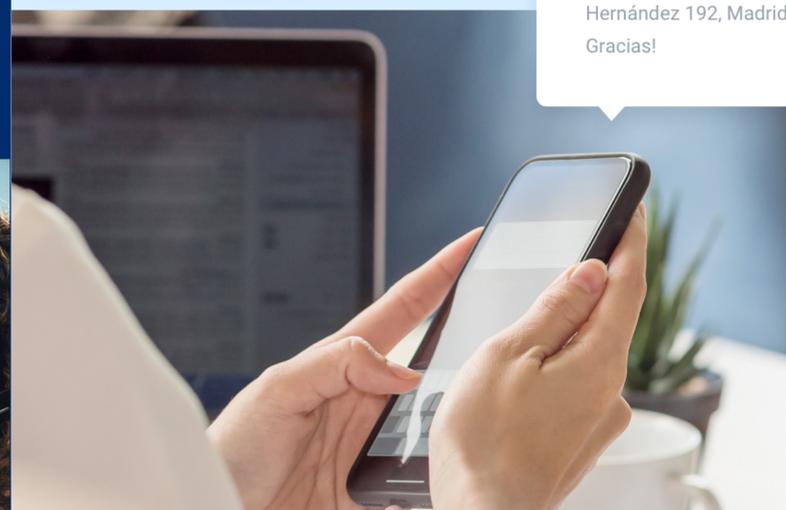
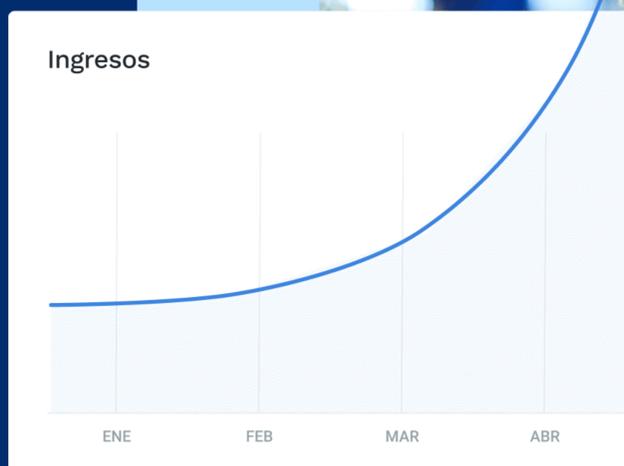
En Doctoralia ofrecemos soluciones para mejorar la experiencia en cada una de las etapas, **utilizando la tecnología a favor de la humanización.** Por ejemplo, cuando un paciente siente dolor o identifica una necesidad, le ayudamos a encontrar fácilmente la información y opiniones sobre la clínica, elegir el horario más conveniente para su cita, en persona o por **videoconsulta**, y en caso de que prefiera llamar, garantizar que se le atienda con agilidad y efectividad.



A continuación, te presentamos algunos de nuestros productos que ayudan a que la recepción de la clínica sea más productiva:

- **Sistema telefónico VoIP:** **el sistema telefónico VoIP** ((Voice over Internet Protocol, o voz sobre IP) te permite recibir y realizar llamadas telefónicas a través de una conexión a Internet en lugar de una línea telefónica tradicional. Combinando esta tecnología con un potente **software para la gestión y seguimiento de llamadas**, así como el seguimiento de datos inteligentes en tiempo real, **Doctoralia Phone** es un gran aliado para recepciones productivas. Entre sus principales ventajas se encuentran: control de cada llamada realizada o recibida, seguridad de la información, sencillez de herramientas, visión general de la calidad del servicio telefónico y potencialización de resultados.

- **Software de gestión médica:** una forma de reducir las tareas manuales, facilitar la gestión de los pacientes y sobre todo aumentar las posibilidades de fidelización es utilizar un software de gestión médica como **Doctoralia Clínicas**. La plataforma lleva la productividad empresarial a un nuevo nivel a través de herramientas funcionales e inteligentes, como la integración de horarios para cada especialista, episodios clínicos de pacientes, recordatorios, chat, control financiero, **campañas de marketing por correo electrónico y SMS** para bases personalizadas y más. Todo esto permite una comunicación más cercana con menos esfuerzo. Ambas soluciones, Doctoralia Clínicas y Doctoralia Phone, pueden ser integrados en conjunto si la clínica lo requiere.



La Clínica Ginecológica Femed te recuerda que el 20/07/2020 a las 10:30 tienes una cita con el Dr. Blanco en Avenida Miguel Hernández 192, Madrid. Gracias!

4. Más allá de la recepción: mentalidad y optimización de la gestión clínica

Más que dispositivos tecnológicos, **los cambios de hábitos también son fundamentales para la optimización del día a día en la clínica.** La idea es que la productividad sea parte de la cultura de la empresa, siendo un objetivo buscado por todo el equipo. Esto también incluye a especialistas y administradores, no solo a la recepción.

La tecnología por sí sola no producirá cambios significativos si el comportamiento de los empleados si no está orientada a la productividad. Toda acción aplicada en la gestión debe tener una razón clara y un resultado tangible.

En este tema te traemos algunos consejos sobre cómo optimizar la gestión de las clínicas, yendo más allá de la recepción.

4.1 Comunica los cambios a todo el equipo

El primer paso para que ocurra un cambio en la cultura de la organización es dejar claro a todo el equipo cuáles serán las nuevas estrategias que se implementarán. **Cuando las personas comprenden la razón para hacer algo, las posibilidades de que realmente lo hagan son mayores.**

4.2 Aprovecha la tecnología a favor de la optimización del tiempo y los recursos

Ya te hemos dado algunos consejos a lo largo del material, pero cabe destacar que **la tecnología es el principal aliado en la optimización de tu clínica.**

La aplicación de la tecnología a la industria de la salud facilita la gestión de agendas, el control de las finanzas, y la realización de acciones de marketing de atracción y fidelización de pacientes. Además de hacer más práctica la rutina del médico a través de la **historia clínica electrónica**, el pago online, la telemedicina, etc. De esa forma, todos ganan.

Los software creados especialmente para instituciones sanitarias suelen responder a las particularidades de estas, que requieren un altísimo nivel de seguridad, ya que trabajan con datos personales y sensibles, por lo que deben seguir recomendaciones y apegarse a las leyes vigentes, como la Ley General de Protección de Datos (LGPD).

4.3 Haz una buena gestión de personas

Una empresa es tan buena como los talentos que la componen. Por supuesto, tener una buena infraestructura y las herramientas adecuadas es importante, pero al final, la mayor diferencia son las personas.

Esto es válido para cualquier negocio. Sin embargo, en el trato con el paciente en un momento de vulnerabilidad o dolor, las empresas de la salud deben tener una atención extra con la cordialidad, capacitación y motivación de los empleados.

Por eso tener una clínica optimizada y productiva también implica hacer una buena gestión de personas. Esto incluye invertir en la formación de equipos, proporcionando constantemente retroalimentación constructiva y realizando encuestas internas de ambiente laboral, por ejemplo.

4.4 Analiza los procesos con frecuencia

Por más que se haya implementado un proceso después de mucho estudio y esté funcionando bien, el desarrollo del negocio (y del mercado en general) puede crear nuevas necesidades o abrir espacios para la mejora.

Por eso, **haz un análisis periódico de tus procesos para encontrar puntos de mejora.** Durante la evaluación, intenta comprender cómo se programan las citas, la recepción de los pacientes, el servicio, el trabajo de los médicos, la **gestión financiera** y el marketing, por ejemplo.

Una vez que hayas verificado lo que necesitas optimizar, es hora de planificar y ejecutar las mejoras. De esta forma se pueden eliminar puntos negativos, como retrasos en las consultas o desperdicio de materiales.



5. Conclusión

Intentamos traer, en este material, los primeros pasos para tener una clínica productiva. Para poner en práctica los consejos, se recomienda buscar herramientas profesionales, orientadas a las necesidades del área de la salud y que respondan a las particularidades de tu negocio.

En Doctoralia desarrollamos soluciones que ayudan a los centros médicos a tener más productividad en el día a día, además de varios otros beneficios. Nuestro software permite a las instituciones de salud automatizar las tareas manuales y tener más tiempo para lo que importa: brindar una buena atención al paciente.



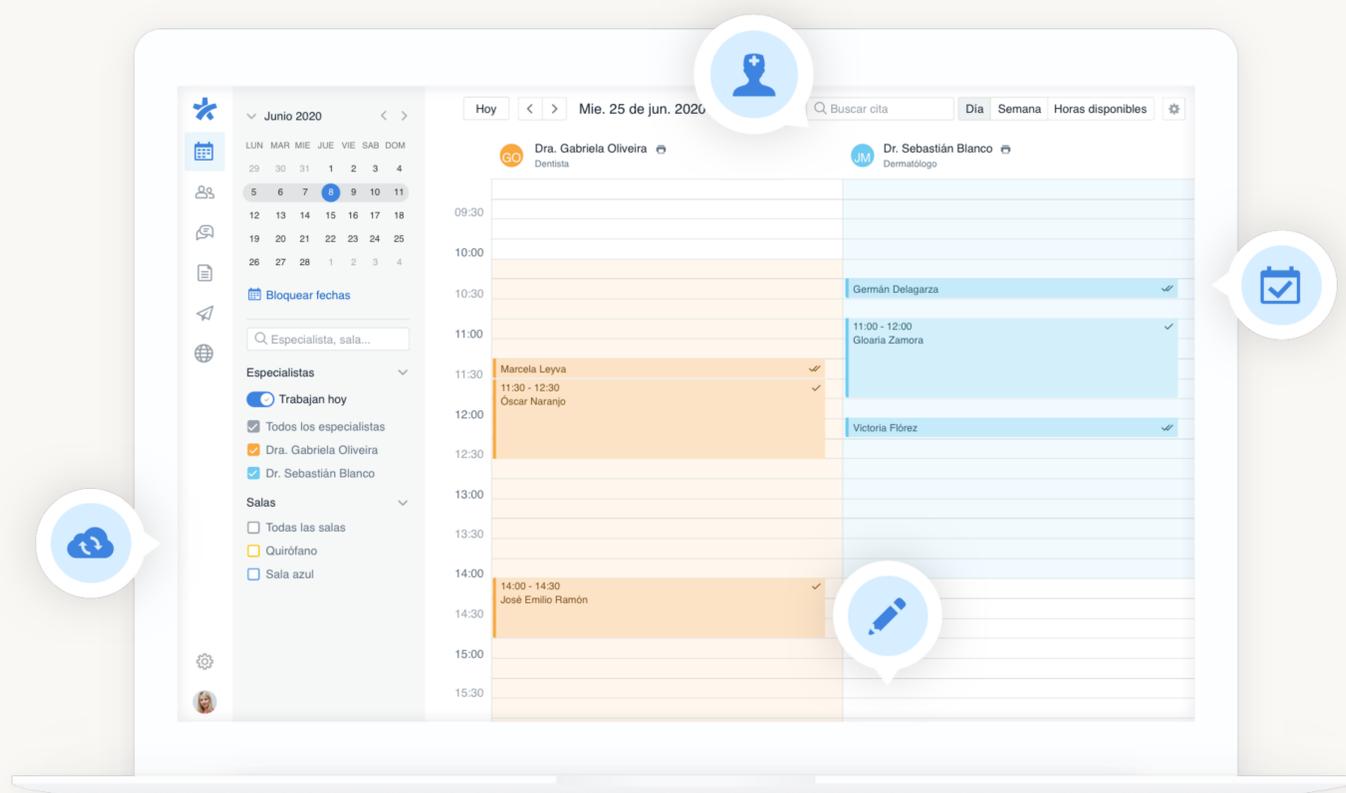
Conoce más sobre dos de nuestras soluciones que contribuyen a la optimización y productividad de los centros médicos:

Doctoralia Clínicas

El software médico de **Doctoralia Clínicas** optimiza puntos a lo largo del recorrido del paciente, desde antes de la consulta hasta las citas de seguimiento. Todas las funciones están reunidas en un solo lugar y son fáciles de usar, lo que aumenta el compromiso del equipo con la herramienta.

El sistema incluye, entre otras características:

- Integración de los horarios y agendas de todos los especialistas, lo que facilita el control y actualización por parte de la recepción o asistentes.
- Calendario 360, que permite realizar reservaciones a través de diferentes canales digitales para no perder ningún paciente.
- Notificaciones automáticas a través de WhatsApp para confirmar consultas, reduciendo el ausentismo (no-show) y las cancelaciones de último momento.
- Herramienta de campañas, para enviar mensajes a bases específicas, por SMS y correo electrónico.
- Episodios clínicos digitales y recetas electrónicas, almacenados en la nube de forma 100% segura. Son el complemento ideal para dar una atención integral por videoconsulta.



Doctoralia
Clínicas

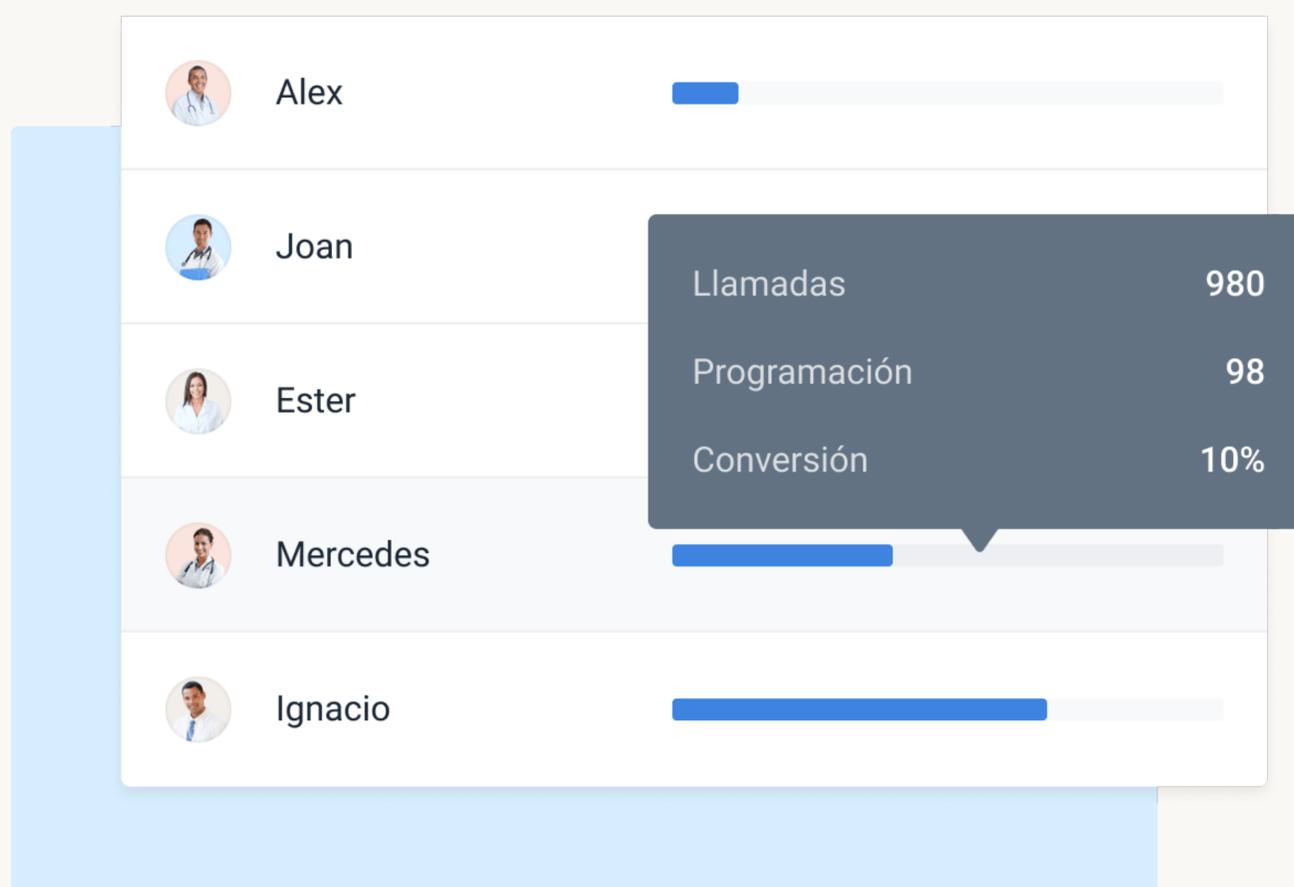
Doctoralia Phone

El paciente digital quiere agendar citas a través de Internet. Sin embargo, **el teléfono sigue siendo un canal de contacto más cercano**, preferido por el 54% de los usuarios de Doctoralia, según una encuesta interna.

Por eso es tan importante monitorear de cerca la calidad de las llamadas y su conversión en citas, y para ayudar en esta misión se creó [Doctoralia Phone](#), un sistema telefónico dirigido a clínicas.

La herramienta es fácil de usar y contiene:

- Historial de llamadas, grabaciones e información del paciente en una sola pantalla.
- Estadísticas inteligentes sobre su servicio telefónico, como el porcentaje de llamadas respondidas, conversión de citas programadas, gráficos y más.
- Datos sobre tráfico de llamadas, mostrando el volumen de llamadas por hora del día y semana y otros filtros.



Doctoralia
Phone

Recibe una demostración personalizada

Si deseas solicitar más información sobre alguna de nuestras soluciones para centros médicos, haz clic en la opción que prefieras

[Doctoralia Clínicas](#)

[Doctoralia Phone](#)



Esperamos que hayas disfrutado de los consejos presentados en el material y que puedas implementarlos en tu clínica para ser más productivos.

¡Buen trabajo!

¡Gracias!



Doctoralia
Clínicas



Doctoralia
Phone