

Protocolo: descubrimiento breve

Comprender la motivación real del paciente antes de entregar una respuesta genérica.

Objetivo

Comprender antes de explicar. Usar preguntas guiadas pero conversacionales, no un interrogatorio ni una pregunta completamente abierta.

Cuándo utilizarlo

Expresa una necesidad inicial

Responsable

— Captación / WhatsApp: Ejecuta el descubrimiento y registra la necesidad principal para el siguiente rol.

Pasos del proceso

1. Identificar si el motivo es funcional, estético, preventivo o urgente.
2. Realizar entre una y tres preguntas pertinentes.
3. Identificar duración, impacto o prioridad cuando corresponda.
4. Reflejar en una frase lo comprendido.
5. Registrar necesidad y barrera inicial.

Qué evitar

- Interrogar en exceso.
- Emitir un diagnóstico por chat.
- Minimizar el dolor o la urgencia percibida por el paciente.
- Asumir que todos buscan el mismo resultado dentro del mismo tratamiento.

Siguiente acción

1. Definir, junto al equipo, entre una y tres preguntas guía por tipo de motivo (funcional, estético, preventivo, urgente).

Condiciones importantes

- Transversal: Las preguntas de descubrimiento cambian según la familia de tratamiento, pero la secuencia general se mantiene.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/descubrimiento-breve>