

Protocolo: evaluación y explicación clínica

Lograr que el paciente comprenda su situación y las alternativas clínicamente válidas, sin alarmismo ni promesas.

Objetivo

Se recomienda un plan completo y, cuando corresponda, se definen etapas u opciones clínicamente válidas — nunca se fragmenta el diagnóstico para forzar una venta menor.

Cuándo utilizarlo

Necesita comprender su situación

Responsable

— Especialista: Evalúa, diagnostica, explica y define qué alternativas son clínicamente válidas.

Pasos del proceso

1. Explorar con las palabras del paciente.
2. Escuchar sin interrupción prematura.
3. Validar la experiencia emocional sin prometer.
4. Evaluar y diagnosticar según criterio profesional.
5. Explicar en lenguaje cotidiano.
6. Mostrar evidencia clínica pertinente.
7. Explicar la consecuencia real de tratar o postergar, sin miedo artificial.
8. Recomendar un plan completo.
9. Definir si existen etapas u opciones clínicamente válidas.
10. Confirmar comprensión.
11. Realizar traspaso al responsable de condiciones comerciales.

Qué evitar

- Explicar solo en términos técnicos.
- Prometer un resultado.
- Delegar toda la comprensión al equipo comercial sin haber explicado antes.

Siguiente acción

1. Pedir a cada especialista que, al final de la evaluación, confirme explícitamente la comprensión del paciente antes de traspasar.

Condiciones importantes

- Implantes: Rehabilitación compleja: diagnóstico, cirugía, dolor, etapas, tiempo e inversión son las dudas dominantes.
- Rehabilitación oral: Misma familia; requiere secuencia de exámenes y alternativas válidas antes de cualquier conversación de presupuesto.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/evaluacion-y-explicacion-clinica>