

Protocolo: presentación de plan y presupuesto

Traducir el plan clínico indicado en una decisión ordenada y viable, sin reinterpretar el diagnóstico.

Objetivo

No se fragmenta el diagnóstico ni se inventa un tratamiento alternativo: se presenta el plan completo y, cuando sea clínicamente válido, se ofrecen etapas, prioridades o caminos de inicio.

El cierre no consiste en presionar al paciente ni en "venderle" una indicación. Consiste en ordenar una decisión informada después de explicar el diagnóstico, la recomendación y las alternativas clínicamente válidas.

La consulta integra tres dimensiones: clínica (evaluar, diagnosticar e indicar), emocional (escuchar, validar y reducir incertidumbre) y comercial (traducir el plan, explicar condiciones y acordar un siguiente paso).

Cuándo utilizarlo

Debe decidir cómo avanzar

Responsable

- Especialista: Define el plan y las alternativas válidas; no delega la parte clínica.
- Coordinador / closer: Presenta el plan ya definido, resuelve barreras comerciales y propone el siguiente paso.

Pasos del proceso

1. Reafirmación clínica: "Según lo que evaluamos, lo ideal en tu caso es [TRATAMIENTO_O_SOLUCIÓN_INDICADA] para lograr [OBJETIVO_ESPERADO]."
2. Traducción simple: explicar función, prioridad y consecuencia en un máximo de tres frases.
3. Plan completo: mostrar todas las acciones indicadas, inclusiones, exclusiones y prioridades.
4. Opciones válidas: presentarlas solo cuando fueron aprobadas clínicamente.
5. Inversión y condiciones: monto, medios de pago, vigencia y política.
6. Identificación de barrera: preguntar antes de responder.
7. Herramienta adecuada: aplicar una sola lógica pertinente, no una batería de presión.
8. Acción observable: abono, reserva, examen, cita o seguimiento con fecha.

Mensajes o speech

Vínculo y exploración

Especialista · Al inicio de la consulta, antes de evaluar.

Cuéntame con tus palabras qué es lo que más te preocupa hoy.

Validaciones disponibles

Especialista

"Entiendo. Esto suele generar incomodidad y preocupación."

"Es más común de lo que crees."

"Gracias por contármelo."

Explicación técnica en lenguaje simple

Especialista

Tu diente está debilitado. Si no lo tratamos, puede fracturarse o perderse.

Condición: Es un ejemplo clínico — solo puede usarlo el profesional si corresponde exactamente al diagnóstico real de ese paciente.

Consecuencia real sin miedo

Especialista

Hoy esto se puede resolver de forma controlada. Si lo dejamos avanzar, se vuelve más complejo.

Condición: Solo utilizar si el profesional puede sostener clínicamente esa evolución.

Contención para paciente ansioso

Especialista

Quiero que estés tranquilo/a. Primero evaluamos, luego te explico todo con calma. Nada se hace sin que tú lo entiendas.

Transición del diagnóstico al plan

Especialista

Ahora quiero explicarte el plan completo para que podamos ordenarlo.

Pregunta obligatoria para identificar la objeción

Coordinador / closer

Para ayudarte bien, ¿hoy tu principal barrera es el valor, el tiempo o alguna duda o miedo?

Qué evitar

- Presentar solo un número sin retomar el diagnóstico.
- Inventar una alternativa no autorizada por el especialista.
- No preguntar cuál es la barrera real antes de insistir con el precio.

Siguiente acción

1. Crear una estructura común de presentación de presupuesto para que todo el equipo la use igual.

Condiciones importantes

- Implantes: Suele requerir etapificación por hitos diagnósticos.
- Ortodoncia: Tratamiento prolongado: costo total, controles y duración deben quedar explícitos desde la primera presentación.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/presentacion-de-plan-y-presupuesto>