

Protocolo: recepción presencial

Convertir la expectativa creada digitalmente en una experiencia presencial coherente y segura.

Objetivo

Cumplir la expectativa creada y contener.

Cuándo utilizarlo

Llega a una clínica desconocida o poco conocida

Responsable

— Recepción presencial: Recibe, informa y traspasa contexto útil al especialista, sin exponer información sensible.

Pasos del proceso

1. Reconocer y saludar al paciente por su nombre cuando sea posible.
2. Confirmar el motivo sin exponer información sensible frente a terceros.
3. Informar el tiempo estimado de espera.
4. Si existe retraso, actualizar antes de que el paciente tenga que preguntar.
5. Observar señales de ansiedad y contener dentro del alcance del rol.
6. Validar datos necesarios.
7. Entregar al especialista contexto útil: campaña, motivo, prioridad y objeciones registradas.

Qué evitar

- Exponer el motivo de consulta frente a otras personas en sala de espera.
- No informar retrasos hasta que el paciente reclama.

Siguiente acción

1. Definir con el equipo qué información mínima debe incluir siempre el traspaso a especialista.

Condiciones importantes

— Transversal: La necesidad de contención es mayor en tratamientos con miedo asociado (rehabilitación compleja, urgencias).

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