

Procedimientos principales

- [Confirmar Pacientes](#)
- [Recepción de pacientes](#)

Confirmar Pacientes

Objetivo

Asegurar que los pacientes del día de hoy y de mañana confirmen su asistencia, especificando si vendrán en la mañana o en la tarde, recordándoles siempre que la atención es por orden de llegada. Esto permite organizar la agenda de forma eficiente y evitar ausencias.

Pasos del procedimientos en Tabla

Paso	Acción	Detalle
1	Revisar la agenda en Dentalink	Confirmar primero a los pacientes del día de hoy y luego a los de mañana
2	Llamar al paciente	Hacer hasta 3 intentos seguidos en el mismo momento
3	Si contesta	Confirmar asistencia, turno (mañana/tarde), recordar orden de llegada, registrar en Dentalink
4	Si no contesta	Enviar WhatsApp con su nombre y dejar nota en Dentalink
5	Si no responde al WhatsApp	Mantener como pendiente en Dentalink e informar al doctor
6	Si confirma asistencia tardía	Registrar la nota en Dentalink y volver a llamar si no llega en el tiempo indicado
7	Si cancela	Ofrecer reagendar; si no acepta, dejar fecha tentativa de llamada futura
8	Comunicación interna	Informar a doctores y notificar en el grupo de WhatsApp cualquier cambio

Pasos del procedimiento

1. Revisar la agenda en Dentalink

- Iniciar confirmando a los pacientes del día de hoy.
- Luego pasar a los pacientes del día de mañana.

2. Llamada de confirmación

- Realizar hasta tres intentos seguidos en el mismo momento.
- Si el paciente atiende:
 - Confirmar si asistirá.

- Preguntar si vendrá en el turno de la mañana o de la tarde.
- Recordar siempre que la atención es por orden de llegada.
- Registrar la confirmación en Dentalink.

3. Si el paciente no contesta

- Enviar inmediatamente un WhatsApp con su nombre.
- Ejemplo:

“Buenos días, [Nombre del paciente]. Le hemos llamado para confirmar su cita de hoy/mañana en la clínica odontológica y no hemos logrado contactarlo. Por favor confírmenos si asistirá en el turno de la mañana o de la tarde. Le recordamos que la atención es por orden de llegada.”

- Registrar en Dentalink: “No atendió llamadas, mensaje enviado por WhatsApp”.

4. Si el paciente no responde al WhatsApp

- Mantenerlo como pendiente en Dentalink.
- Informar al doctor que el paciente no confirmó.

5. Si el paciente confirma asistencia tardía

- Si indica que llegará más tarde (ejemplo: “en una hora”):
 - Registrar la nota en Dentalink.
 - Si transcurre el tiempo y no llega, volver a llamarlo.

6. Si el paciente cancela

- Ofrecer reagendar en otro día y turno disponible.
- Si no acepta:
 - Definir una fecha tentativa de llamada futura.
 - Registrar todo en Dentalink.

7. Comunicación interna

- Informar a los doctores sobre pacientes confirmados, pendientes, cancelados o reagendados.
- Notificar en el grupo de WhatsApp cualquier cambio en la agenda o turnos.

Uso de comentarios en Dentalink

Comentarios de la cita

- Se refieren únicamente a la cita específica del día.
- Ejemplos: “El paciente llegará una hora más tarde”, “Confirmó turno de la tarde”, “No atendió llamadas, mensaje enviado por WhatsApp”.

Comentarios administrativos

- Se refieren a la relación general con el paciente.
- Ejemplos: “No le gustó el presupuesto”, “Pidió ser contactado en 15 días”, “Prefiere turno de la mañana”.

Clave: comentarios de la cita = información puntual del día. Comentarios administrativos = seguimiento a nivel general.

Modelos de mensajes de WhatsApp

Situación	Mensaje sugerido
Confirmación (no contestó llamada)	“Buenos días, [Nombre del paciente]. Le hemos llamado para confirmar su cita de hoy/mañana en la clínica odontológica y no hemos logrado contactarlo. Por favor confírmenos si asistirá en el turno de la mañana o de la tarde. Le recordamos que la atención es por orden de llegada.”
Recordatorio (ya confirmado)	“Hola, [Nombre del paciente]. Le recordamos su cita en la clínica odontológica para hoy/mañana en el turno de la [mañana/tarde]. La atención es por orden de llegada. Le esperamos.”
Reagendamiento (si cancela)	“Hola, [Nombre del paciente]. Entendemos que no podrá asistir a su cita de hoy. ¿Desea que le reprogramemos en otro turno o día disponible? También podemos dejarle una fecha tentativa para volver a contactarlo.”
Seguimiento (si dijo que llegaba y no llegó)	“Hola, [Nombre del paciente]. Usted nos indicó que vendría en aproximadamente una hora para su cita en la clínica odontológica. Queremos confirmar si ya viene en camino. Recuerde que la atención es por orden de llegada.”

Errores comunes

- No confirmar primero a los pacientes del día de hoy.
- Hacer solo un intento de llamada y no cumplir con los tres seguidos.
- No enviar WhatsApp después de la llamada sin respuesta.

- Olvidar registrar la información en Dentalink.
 - Confundir un comentario administrativo con uno de la cita.
 - No recordar al paciente que la atención es por orden de llegada.
-

Indicadores de desempeño (con metas tentativas)

Indicador	Cómo se mide	Meta tentativa
Porcentaje de pacientes confirmados	$\text{Pacientes confirmados} \div \text{Total de pacientes en agenda} \times 100$	80% o más de confirmados al día
Pacientes reagendados	$\text{Pacientes que cancelaron y reagendaron} \div \text{Pacientes que cancelaron} \times 100$	50% o más reagendados
Pacientes sin respuesta	$\text{Pacientes sin llamadas ni WhatsApp respondidos} \div \text{Total de pacientes} \times 100$	Menos del 10%
Tiempo de confirmación	$\text{Pacientes confirmados el día anterior} \div \text{Total de pacientes en agenda} \times 100$	70% o más confirmados un día antes

Recepción de pacientes