

Zahnmedizin 15 Comunicación efectiva con el asistente



- ☐ Comunicación en el sillón y en recepción (flujo y prioridades)
- ☐ Señales, listas de verificación y retroalimentación rápida para sincronizar al equipo
- ☐ Gestionar mensajes a pacientes entre el profesional y el asistente

La recepción	<i>(Die Rezeption)</i>	Reagendar	<i>(Einen neuen Termin vereinbaren)</i>
El turno	<i>(Die Reihe)</i>	Atender (a un paciente)	<i>(Einen Patienten behandeln)</i>
La cita	<i>(Der Termin)</i>	Anotar (notas)	<i>(Notizen machen)</i>
El historial	<i>(Die Krankengeschichte)</i>	Comprobar	<i>(Überprüfen)</i>
El consentimiento	<i>(Die Einwilligung)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Den Patienten informieren)</i>
La derivación	<i>(Die Überweisung)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Weiterleiten (Anruf))</i>
El recordatorio	<i>(Die Erinnerung)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Ein Formular ausfüllen)</i>
El mensaje	<i>(Die Nachricht)</i>	Priorizar	<i>(Priorisieren)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Bestätigen (einen Termin))</i>	Urgente	<i>(Dringend)</i>

1.Übungen

1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| a. Confirmar una cita | 1. Pasar la llamada a otro |
| b. Reagendar | 2. Cambiar la fecha |
| c. Atender a un paciente | 3. Recibir al paciente |
| d. Transferir una llamada | 4. Decir que sí a la cita |

a-4 b-2 c-3 d-1



2. Interne Notiz für Empfang und Behandlungszimmer (QR: Audio)

Fülle die Lücken aus: recordatorio, urgente, anota, historial, cita, consentimiento, transfiera



En la clínica, recepción y gabinete usan una nota rápida para coordinarse. Al llegar el paciente, recepción confirma la (1) _____ y revisa el (2) _____. Si falta un formulario o el (3) _____, se pide antes de pasar.

En el gabinete, la asistente (4) _____ lo importante y avisa si hay algo (5) _____. Si entra una llamada durante el tratamiento, recepción la (6) _____ solo si es necesario. Al final, se envía un (7) _____ al paciente y se comprueba el próximo turno.

In der Klinik nutzen Empfang und Behandlungszimmer eine kurze Notiz, um sich abzustimmen. Wenn der Patient ankommt, bestätigt der Empfang den Termin und prüft die Akte. Wenn ein Formular oder die Einwilligung fehlt, wird es vor dem Weitergehen eingefordert.

Im Behandlungszimmer notiert die Assistenz das Wichtige und gibt Bescheid, wenn etwas dringend ist. Geht während der Behandlung ein Anruf ein, leitet der Empfang ihn nur weiter, wenn es nötig ist. Am Ende wird dem Patienten eine Erinnerung geschickt und der nächste Termin wird überprüft.

(1) cita, (2) historial, (3) consentimiento, (4) anota, (5) urgente, (6) transfiera, (7) recordatorio

1. ¿Qué hace el equipo para coordinarse entre recepción y gabinete cuando llega el paciente y cuando termina la visita?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. (QR: Audio)

- La persona que habla está atendiendo a un paciente y pide que solo le pasen la llamada si es urgente.
- Quiere cancelar la cita del señor Ríos sin ofrecer otra fecha.
- Pide revisar el historial para ver si falta el consentimiento y, si no, que complete un formulario.

Wahr Falsch

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Können Sie den Termin am Montag mit dem Patienten bitte bestätigen?)*
a. confirmar b. confirma c. confirmas d. confirmaste
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Jetzt behandeln wir den nächsten Patienten in Sprechzimmer 2.)*
a. atendí b. atender c. atendemos d. atienden
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(An der Rezeption, notiere den Termin in der Akte, bevor du den Patienten anrufst.)*
a. anote b. anota c. anotar d. anotas
1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Rollenspiel - Dialoge (QR: Audio)



Llamada para confirmar cita

- Auxiliar** *Hola, ¿hablo con Javier Ruiz? Soy Marta, de la recepción de la Clínica Dental*
(Marta): *Serrano. Te llamo para confirmar tu cita del martes a las 10:30.*
(Hallo, spreche ich mit Javier Ruiz? Ich bin Marta von der Rezeption der Zahnklinik Serrano. Ich rufe an, um deinen Termin am Dienstag um 10:30 zu bestätigen.)
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier): *(Hallo, ja, ich bin's. Dienstag um 10:30 passt mir gut.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo*
(Marta): *anoto en tu historial.*
(Perfekt. Damit ist er bestätigt. Ich schicke dir jetzt eine Erinnerung per Nachricht und vermerke es in deiner Akte.)
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier): *(Super, danke. Muss ich vorher irgendein Formular ausfüllen?)*
- Auxiliar** *Sí, por favor rellena el formulario de consentimiento que te llegará en el*
(Marta): *mensaje. Si tienes algún problema, puedes hacerlo aquí en la recepción.*
(Ja, bitte fülle das Einverständnisformular aus, das dir in der Nachricht zugeschickt wird. Wenn du ein Problem hast, kannst du es auch hier an der Rezeption ausfüllen.)

1. ¿Para qué día y a qué hora es la cita de Javier?
-

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Primero necesito que... y después... / ¿Puedes comprobar si... y confirmar la cita? / Es urgente, por favor anótalo en el historial.



1. En la recepción llega un paciente sin cita mientras atiendes a otro paciente - ¿qué le pides a tu asistente para organizar el turno y priorizar?
2. Durante un tratamiento necesitas que tu asistente llame a recepción y deje un mensaje para un paciente - ¿qué información le das y cómo se lo explicas de forma clara?

7. Schreiben: WhatsApp (Nachricht unter Kollegen) (QR: KI+)

Hola, Marta. Soy Laura, de **recepción**.

El paciente David Ruiz ha llamado: no puede venir a su **cita** de hoy a las 17:00. Quiere **reagendar** para mañana por la mañana. También pregunta si el doctor puede ver su **historial** antes, porque tiene dolor desde ayer. Yo puedo **confirmar** el nuevo **turno** si me dices a qué hora.

¿Le mandamos un **recordatorio** por SMS?



Schreibe eine passende Antwort: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
