

Odontología 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

El turno

La cita

El historial

El consentimiento

La derivación

Confirmar (una cita)

Reagendar

Atender (a un paciente)

Anotar (notas)

Comprobar

Informar (al paciente)

Transferir (llamada)

Rellenar (un formulario)

Priorizar

Urgente

El recordatorio

El mensaje

1.Ejercicios

1. Relaciona los elementos que tienen un significado relacionado.

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

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



2. Nota interna para recepción y gabinete (QR: Audio)

Rellena los huecos: urgente, recordatorio, consentimiento, transfiere, anota, cita, historial



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.

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

3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

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

Verdadero Falso

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



4. Elige la solución correcta

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor?
- a. confirmar b. confirmaste c. confirma d. confirmas
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2.
- a. atender b. atienden c. atendemos d. atendí
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente.
- a. anotas b. anotar c. anote d. anota

1. confirmar 2. atendemos 3. anota



5. Juego de rol - diálogos (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.*
Paciente *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier):
Auxiliar *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo*
(Marta): *anoto en tu historial.*
Paciente *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier):
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.*

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

6. Hablar: traducir y responder (QR: IA+)



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. Escritura: WhatsApp (mensaje entre compañeros) (QR: IA+)

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?



Escribe una respuesta adecuada: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
