

Dentisterie 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>(La réception)</i>	Anotar (notas)	<i>(Noter (des remarques))</i>
El turno	<i>(Le créneau / le tour)</i>	Comprobar	<i>(Vérifier)</i>
La cita	<i>(Le rendez-vous)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Informer (le patient))</i>
El historial	<i>(Le dossier médical)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Transférer (appel))</i>
El consentimiento	<i>(Le consentement)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Remplir (un formulaire))</i>
La derivación	<i>(L'orientation)</i>	Priorizar	<i>(Prioriser)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Confirmer (un rendez vous))</i>	Urgente	<i>(Urgent)</i>
Reagendar	<i>(Reprogrammer)</i>	El recordatorio	<i>(Le rappel)</i>
Atender (a un paciente)	<i>(Prendre en charge (un patient))</i>	El mensaje	<i>(Le message)</i>

1. Exercices

1. Associez les éléments qui ont un sens lié.

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

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



2. Note interne pour l'accueil et le cabinet (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: recordatorio, urgente, cita, transfiere, historial, anota, consentimiento



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.

À la clinique, l'accueil et le cabinet utilisent une note rapide pour se coordonner. À l'arrivée du patient, l'accueil confirme le rendez-vous et vérifie l'historique. S'il manque un formulaire ou le consentement, on le demande avant de le faire passer.

Au cabinet, l'assistante note l'essentiel et prévient s'il y a quelque chose d'urgent. Si un appel arrive pendant le traitement, l'accueil le transfère seulement si nécessaire. À la fin, on envoie un rappel au patient et on vérifie le prochain créneau.

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

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Pouvez-vous confirmer le rendez-vous de lundi avec le patient, s'il vous plaît ?)*
a. confirma b. confirmar c. confirmaste d. confirmas
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Nous recevons maintenant le patient suivant dans la salle de consultation 2.)*
a. atender b. atienden c. atendí d. atendemos
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(À la réception, note le créneau dans le dossier avant d'appeler le patient.)*
a. anote b. anotas c. anota d. anotar

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Llamada para confirmar cita

- Auxiliar** *Hola, ¿hablo con Javier Ruiz? Soy Marta, de la recepción de la Clínica Dental Serrano. Te llamo para confirmar tu cita del martes a las 10:30.*
(Marta): *(Bonjour, suis-je bien en ligne avec Javier Ruiz ? Je suis Marta, de la réception de la Clinique Dentaire Serrano. Je t'appelle pour confirmer ton rendez-vous de mardi à 10 h 30.)*
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier): *(Bonjour, oui, c'est bien moi. Mardi à 10 h 30, ça me convient.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo anoto en tu historial.*
(Marta): *(Parfait. C'est confirmé. Je t'envoie maintenant un rappel par message et je le note dans ton dossier.)*
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier): *(Génial, merci. Est-ce que je dois remplir un formulaire avant ?)*
- Auxiliar** *Sí, por favor rellena el formulario de consentimiento que te llegará en el mensaje. Si tienes algún problema, puedes hacerlo aquí en la recepción.*
(Marta): *(Oui, s'il te plaît, remplis le formulaire de consentement que tu recevras dans le message. Si tu as un problème, tu peux le faire ici, à la réception.)*

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: WhatsApp (message entre collègues) (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?

Rédigez une réponse appropriée: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
