

Odontoiatria 15 Comunicazione efectiva con el asistente



- ☐ Comunicazione 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>	Reagendar	<i>(Ripianificare)</i>
El turno	<i>(Il turno)</i>	Atender (a un paciente)	<i>(Assistere (un paziente))</i>
La cita	<i>(L'appuntamento)</i>	Anotar (notas)	<i>(Annotare (note))</i>
El historial	<i>(La cartella clinica)</i>	Comprobar	<i>(Verificare)</i>
El consentimiento	<i>(Il consenso)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Informare (il paziente))</i>
La derivación	<i>(La referenza)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Trasferire (chiamata))</i>
El recordatorio	<i>(Il promemoria)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Compilare (un modulo))</i>
El mensaje	<i>(Il messaggio)</i>	Priorizar	<i>(Dare priorità)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Confermare (un appuntamento))</i>	Urgente	<i>(Urgente)</i>

1. Esercizi

1. Abbina gli elementi che hanno un significato correlato.

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

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



2. Nota interna per reception e ambulatorio (QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: historial, consentimiento, anota, urgente, transfiere, recordatorio, cita



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 clinica, reception e ambulatorio usano una nota rapida per coordinarsi. Quando arriva il paziente, la reception conferma l'appuntamento e controlla la cartella clinica. Se manca un modulo o il consenso, lo si richiede prima di farlo entrare.

In ambulatorio, l'assistente annota ciò che è importante e avvisa se c'è qualcosa di urgente. Se arriva una chiamata durante il trattamento, la reception la trasferisce solo se necessario. Alla fine, si invia un promemoria al paziente e si verifica il prossimo turno.

(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Scegli la soluzione corretta

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Puoi confermare l'appuntamento di lunedì con il paziente, per favore?)*
a. confirmaste b. confirmar c. confirma d. confirmas
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Ora assistiamo il prossimo paziente nello studio 2.)*
a. atienden b. atender c. atendemos d. atendí
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(In reception, annota il turno nella cartella clinica prima di chiamare il paziente.)*
a. anotas b. anote c. anota d. anotar

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Role play - dialoghi (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): *(Ciao, parlo con Javier Ruiz? Sono Marta, della reception della Clinica Dentale Serrano. Ti chiamo per confermare il tuo appuntamento di martedì alle 10:30.)*
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier): *(Ciao, sì, sono io. Martedì alle 10:30 va bene.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo anoto en tu historial.*
(Marta): *(Perfetto. È confermato. Ti invio subito un promemoria tramite messaggio e lo annoto nella tua cartella clinica.)*
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier): *(Ottimo, grazie. Devo compilare qualche modulo prima?)*
- 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): *(Sì, per favore compila il modulo di consenso che ti arriverà nel messaggio. Se hai qualche problema, puoi farlo qui alla reception.)*

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

6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: WhatsApp (messaggio tra colleghi) (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?



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