

Tandheelkunde 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>(De receptie)</i>	Reagendar	<i>(Hernemen (afspraak verplaatsen))</i>
El turno	<i>(De beurt)</i>	Atender (a un paciente)	<i>(Behandelen (een patiënt helpen))</i>
La cita	<i>(De afspraak)</i>	Anotar (notas)	<i>(Aantekenen (notities))</i>
El historial	<i>(Het dossier)</i>	Comprobar	<i>(Controleren)</i>
El consentimiento	<i>(De toestemming)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Informeren (de patiënt))</i>
La derivación	<i>(De verwijzing)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Doorverbinden (gesprek))</i>
El recordatorio	<i>(De herinnering)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Invullen (een formulier))</i>
El mensaje	<i>(Het bericht)</i>	Priorizar	<i>(Prioriteren)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Bevestigen (een afspraak))</i>	Urgente	<i>(Dringend)</i>

1.Oefeningen

1. Koppel de items die een verwante betekenis hebben.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 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. Cambiar la fecha |
| d. Transferir una llamada | 4. Recibir al paciente |

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



2. Interne notitie voor receptie en behandelkamer (QR: Audio)

Vul de lege plekken in: transfiere, consentimiento, cita, urgente, anota, recordatorio, 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.

In de kliniek gebruiken receptie en behandelkamer een snelle notitie om te overleggen. Wanneer de patiënt aankomt, bevestigt de receptie de afspraak en controleert het dossier. Als er een formulier of de toestemming ontbreekt, wordt daar eerst om gevraagd voordat de patiënt doorgaat.

In de behandelkamer noteert de assistente het belangrijkste en waarschuwt ze als er iets dringend is. Als er tijdens de behandeling een telefoontje binnenkomt, verbindt de receptie het alleen door als het nodig is. Aan het einde wordt er een herinnering naar de patiënt gestuurd en wordt de volgende afspraak gecontroleerd.

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord. (QR: Audio)

Waar Onwaar

- 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.

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐



1-V 2-X 3-V

4. Kies de juiste oplossing

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Kun je de afspraak van maandag met de patiënt bevestigen, alstublieft?)*
a. confirma b. confirmar c. confirmas d. confirmaste
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Nu helpen we de volgende patiënt in spreekkamer 2.)*
a. atender b. atendí c. atendemos d. atienden
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(Noteer bij de receptie de afspraak in het dossier voordat je de patiënt belt.)*
a. anote b. anotas c. anota d. anotar

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Rollenspel - dialogen (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, spreek ik met Javier Ruiz? Ik ben Marta, van de receptie van Tandartspraktijk Serrano. Ik bel om je afspraak van dinsdag om 10:30 te bevestigen.)
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
- (Javier):** *(Hallo, ja, dat ben ik. Dinsdag om 10:30 komt me goed uit.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo*
- (Marta):** *anoto en tu historial.*
(Perfect. Dan is die bevestigd. Ik stuur je nu een herinnering per bericht en ik noteer het in je dossier.)
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
- (Javier):** *(Geweldig, bedankt. Moet ik van tevoren een formulier invullen?)*
- 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, graag. Vul het toestemmingsformulier in dat je via het bericht zult ontvangen. Als je ergens problemen mee hebt, kun je het hier bij de receptie invullen.)

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

6. Spreken: vertaal en beantwoord (QR: AI+)

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. Schrijven: WhatsApp (bericht tussen collega's) (QR: AI+)

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?



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