

Stomatologia 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>(Recepcja)</i>	Anotar (notas)	<i>(Zanotować (uwagi))</i>
El turno	<i>(Numer w kolejce)</i>	Comprobar	<i>(Sprawdzić)</i>
La cita	<i>(Wizyta)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Poinformować (pacjenta))</i>
El historial	<i>(Historia choroby)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Przekazać (połączenie))</i>
El consentimiento	<i>(Zgoda)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Wypełnić (formularz))</i>
La derivación	<i>(Skierowanie)</i>	Priorizar	<i>(Priorytetyzować)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Potwierdzić (wizytę))</i>	Urgente	<i>(Pilne)</i>
Reagendar	<i>(Przełożyć termin)</i>	El recordatorio	<i>(Przypomnienie)</i>
Atender (a un paciente)	<i>(Obsługiwać (pacjenta))</i>	El mensaje	<i>(Wiadomość)</i>

1. Ćwiczenia

1. Dopasuj elementy o powiązanim znaczeniu.

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

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



2. Notatka wewnętrzna dla recepcji i gabinetu (QR: Audio)

Wypełnij luki: urgente, recordatorio, historial, anota, cita, consentimiento, transfiere



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.

W klinice recepcja i gabinet używają szybkiej notatki, aby się koordynować. Gdy pacjent przychodzi, recepcja potwierdza wizytę i sprawdza historię. Jeśli brakuje formularza lub zgody, prosi się o nie przed przejściem dalej.

W gabinecie asystentka zapisuje to, co ważne, i informuje, jeśli jest coś pilnego. Jeśli w trakcie zabiegu nadejdzie telefon, recepcja przekazuje go tylko wtedy, gdy to konieczne. Na koniec wysyła się pacjentowi przypomnienie i sprawdza następny termin.

(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. Posłuchaj fragmentu audio i wybierz poprawną odpowiedź. (QR: Audio)

Prawda Fałsz

- 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. Wybierz poprawne rozwiązanie

- ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Czy możesz potwierdzić wizytę z poniedziałku z pacjentem, proszę?)*
a. confirma b. confirmaste c. confirmas d. confirmar
- Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Teraz przyjmujemy następnego pacjenta w gabinecie 2.)*
a. atendemos b. atender c. atendí d. atienden
- En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(W recepcji zanotuj termin w historii choroby przed wezwaniem pacjenta.)*
a. anotar b. anota c. anotas d. anote

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Odgrywanie ról - dialogi (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.*
(Dzień dobry, czy rozmawiam z Javierem Ruizem? Jestem Marta z recepcji Kliniki Dentystycznej Serrano. Dzwonię, aby potwierdzić twoją wizytę we wtorek o 10:30.)
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
- (Javier):** *(Dzień dobry, tak, to ja. Wtorek o 10:30 mi pasuje.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo*
- (Marta):** *anoto en tu historial.*
(Świetnie. Wizyta jest potwierdzona. Wyślę ci teraz przypomnienie w wiadomości i odnotuję to w twojej historii.)
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
- (Javier):** *(Super, dziękuję. Czy muszę wypełnić jakiś formularz wcześniej?)*
- 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.*
(Tak, proszę wypełnij formularz zgody, który otrzymasz w wiadomości. Jeśli będziesz mieć jakiś problem, możesz to zrobić tutaj, w recepcji.)

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

6. Mówienie (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. Pisanie: WhatsApp (wiadomość między współpracownikami) (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?



Napisz odpowiednią odpowiedź: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
