

Dentistry 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>(Reception)</i>	Anotar (notas)	<i>(Note down (notes))</i>
El turno	<i>(Appointment slot)</i>	Comprobar	<i>(Check)</i>
La cita	<i>(Appointment)</i>	Informar (al paciente)	<i>(Inform (the patient))</i>
El historial	<i>(Medical history)</i>	Transferir (llamada)	<i>(Transfer (call))</i>
El consentimiento	<i>(Consent)</i>	Rellenar (un formulario)	<i>(Fill in (a form))</i>
La derivación	<i>(Referral)</i>	Priorizar	<i>(Prioritize)</i>
Confirmar (una cita)	<i>(Confirm (an appointment))</i>	Urgente	<i>(Urgent)</i>
Reagendar	<i>(Reschedule)</i>	El recordatorio	<i>(Reminder)</i>
Atender (a un paciente)	<i>(Attend to (a patient))</i>	El mensaje	<i>(Message)</i>

1. Exercises

1. Match the items that have a related meaning.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 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. Internal note for reception and treatment room (QR: Audio)

Fill in the gaps: transfiere, consentimiento, historial, cita, anota, recordatorio, urgente



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 the clinic, reception and the treatment room use a quick note to coordinate. When the patient arrives, reception confirms the appointment and reviews the medical history. If a form or the consent is missing, it is requested before they go in.

In the treatment room, the assistant notes the important things and alerts if there is anything urgent. If a call comes in during treatment, reception transfers it only if necessary. At the end, a reminder is sent to the patient and the next appointment is confirmed.

(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. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 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. Choose the correct solution

1. ¿Puedes _____ la cita del lunes con el paciente, por favor? *(Can you confirm the appointment on Monday with the patient, please?)*
a. confirma b. confirmar c. confirmas d. confirmaste
2. Ahora _____ al siguiente paciente en la consulta 2. *(Now we see the next patient in consultation room 2.)*
a. atendemos b. atender c. atienden d. atendí
3. En recepción, _____ el turno en el historial antes de llamar al paciente. *(At reception, write down the appointment in the medical record before calling the patient.)*
a. anote b. anotar c. anota d. anotas

1. confirmar 2. atendemos 3. anota

5. Roleplay - 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): *(Hello, am I speaking with Javier Ruiz? I'm Marta, from reception at Serrano Dental Clinic. I'm calling to confirm your appointment on Tuesday at 10:30.)*
- Paciente** *Hola, sí, soy yo. El martes a las 10:30 me viene bien.*
(Javier): *(Hi, yes, that's me. Tuesday at 10:30 works for me.)*
- Auxiliar** *Perfecto. Queda confirmada. Te envío ahora un recordatorio por mensaje y lo anoto en tu historial.*
(Marta): *(Perfect. It's confirmed. I'll send you a reminder by text message now and I'll note it in your record.)*
- Paciente** *Genial, gracias. ¿Tengo que rellenar algún formulario antes?*
(Javier): *(Great, thanks. Do I have to fill out any form beforehand?)*
- 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): *(Yes, please fill out the consent form that will arrive in the message. If you have any problem, you can do it here at reception.)*

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

6. Speaking: translate and respond (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. Writing: WhatsApp (message between colleagues) (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?



Write an appropriate response: *He comprobado la agenda y... / ¿Puedes confirmar la cita para...? / Por favor, anota un mensaje para el doctor: ...*
