

## Cinco Puntos para construir una agenda altamente productiva

Por: Roger P. Levin, DDS

*Traducido por: Dr. Luis Rafael Serret H. (Rep. Dom. )*

### Introducción

La escena; es una oficina de ortodoncia. El tiempo es ahora. El lugar puede ser cualquiera.

9:15 a.m.: *Amanda* tiene cita de control y no asiste. 9:35 a.m.: la madre de *Amanda* llama para decir que su hija no asistirá a la consulta.

Debido a que la hermana de *Amanda* quien es un paciente Nuevo la secretaria

11:00 a.m.: *Billy*, llega 20 minutos tarde para la presentación de su caso, la madre de *Billy* menciona que salieron un poco tarde de su casa y la secretaria no les dice nada, y *Billy* es llevado atrás.

11:30 a.m.: la Sra. *Williams* llega a tiempo a su cita de debondeado, desafortunadamente por la tardanza de *Billy* la agenda laboral se altera y ella tiene que esperar.

11: 50 a.m.: sin poder esperar o no querer estar esperando mas tiempo allá, el Sr. *Williams* cancela la cita y se niega en reprogramar la misma antes de marcharse de la oficina.

La siguiente semana:

10: 50 a.m.: *Amanda* llega a su cita de las 10:30, reprogramada de semanas anteriores.

Muchas excusas por parte de la madre de *Amanda* pues ya ella sabia como manejar su falta frente al Staff.

Las secretarias una vez más no le dicen nada acerca de su tardanza y la envían a consulta para su control.

11:00 a.m.: *Susan* llega a su cita para toma de registros y desafortunadamente por la descoordinación de la agenda ella y su madre deben de esperar y esperar.

... Y así va sucesivamente... Este tipo de situaciones y manejos en el consultorio son los que causan el trastorno en la organización de las agendas y en el tiempo de los pacientes; este tipo de caos hace que el ambiente sea estresante y poco productivo, haciendo que disminuya la economía.

El agendado es el mayor sistema operativo en las prácticas de ortodoncia, de hecho, todo el engranaje clínico depende directamente de la organización de las agendas. De una manera más simple toda la productividad depende directamente del manejo y de la organización de las agendas en cualquier práctica ortodóncica.

A este punto se puede mencionar que la organización de las agendas de manera eficiente deben de manejarla todo los miembros del staff de la oficina.

El primer paso para evaluar la agenda diaria es determinar Como es empleado el tiempo de cada uno de los miembros del equipo de trabajo, esto con el objetivo de sacar el máximo provecho de la productividad de cada miembro de manera individual.

La mayoría de las prácticas pueden mejorar su eficiencia y reducir el estrés rediseñando y organizando el sistema de agenda.

## **Ortho Power Cell Scheduling™**

Ninguna de las especialidades de la odontología ve mas pacientes que los Ortodoncistas, por lo que ninguno depende de un sistema organizado de agenda que no sean los ortodoncistas; utilizando una buena base de datos de cientos de ortodoncistas en los últimos 23 años, Levin Group ha desarrollado el sistema de agenda Ortho Power Cell Scheduling™, el cual incluye lo siguiente:

### **1. Diseño de una plataforma de agenda**

Entender como cada día la oficina debe de operar es la plataforma básica para crear un sistema de agenda organizado. Levin Group recomienda que cada día se desarrolle similar a lo planeado según la estructuración.

Las mañanas deben de reservarse para las citas mas largas como son: toma de registros y eliminación de brackets, estas citas son muy desgastantes y se entiende que en las mañanas todo el mundo esta descansado.

Dejar las tardes para los controles ya que son citas más cortas y menos desgastantes par alas asistentes y los Drs.

### **2. Analizar las metas de producción**

Para determinar las metas de producción; Levin Group recomienda que las metas a lograr sean aproximadamente 15% mayor que lo logrado el ano anterior.

Una práctica cuyo crecimiento sea menor del 15% anual resulta peligrosa y frágil, en este sentido, el ortodoncista debe de evaluar su potencial de crecimiento como por ejemplo: su participación en los seguros e iguales, evaluar los reembolsos de los planes de seguros o reducir insumos y tratar de lograr mayores referencias de pacientes.

### **3. Establecer las metas de producción diaria**

Dividir el total de producción anual entre los días laborables, determinara las metas de producción diaria de cualquier práctica.

Por ejemplo: si la clínica debe de producir \$5,000.00 diarios para su rentabilidad, el sistema de la agenda debe de estar diseñado para que se logre este objetivo, si esta meta no se logra pues se debe de evaluar el poco flujo de pacientes, o la disminución de la aceptación de los casos o la perdida de referencias de los Drs.

### **4. Dejar de utilizar los 15 minutos por unidad!**

Muchas prácticas aun utilizan los 15 minutos por unidad para su agenda; y esto en un sistema organizado de agenda le puede costar a la práctica de 12 a 15 días de tiempo perdido cada ano.

Incrementando solo 10 minutos a esta rutina laboral, en la práctica se pueden atender a los pacientes de manera más personalizada, por ejemplo: algunos pacientes solo requieren una cita de 20 minutos en lugar de 30 minutos.

En agendas que solo usen 15 minutos por unidad, una cita de 20 minuto puede ser tanto debajo de agenda o sobre agenda.

## **5. Explíquelo Todo!**

Para poder entender y resolver todas las necesidades del paciente el personal del front desk y todos los miembros del equipo deben de ser entrenados.

La práctica ortodóncica debe de proveer una explicación o motivación en la importancia de cada visita, confirmar las citas dos días antes y comunicarle al paciente que las citas han sido diseñadas no solo para resolver sus únicas necesidades, sino, también las de otros pacientes.

### **Conclusión**

Te gustaría un sistema diario de agenda como el que se presenta al inicio de este artículo? No, claro que no; el manejo de una agenda ineficiente crea un ambiente de estrés en la práctica de ortodoncia.

Una reestructuración del sistema de agenda es lo que se requiere para eliminar todos los aspectos ineficientes de tu práctica y crear un mejor día tanto para los pacientes como para toda la practica en general.

Los cinco puntos de acción del Ortho Power Cell Scheduling™ pueden ayudarles a rediseñar el sistema de agenda y acercarles a lograr un éxito en su practica!

*Ortho Cyber Journal readers are entitled to receive a 50% courtesy on a Levin Group Practice Analysis Program, an in-office analysis and report of your unique situation conducted by a Levin Orthodontic Practice Development Specialist. To schedule the next available appointment, call 888-973-0000 and mention "Ortho Cyber Journal" or email customerservice@levingroup.com with "Ortho Cyber Journal" in the subject line.*