

## Algunas formas en la que tu recepcionista puede mejorar la experiencia del paciente

¿Qué encontrarás en este artículo?

Información sobre las acciones que pueden hacer todos los colaboradores en un consultorio para mejorar la experiencia del paciente

¿A quién va dirigido?

Nexa Organización, Nexa Profesional .

Fecha de publicación:

13 de junio 2022.

Cada consultorio de salud cuenta con una recepcionista que se encarga de coordinar la administración diaria de sus médicos y pacientes. Las recepcionistas gestionan una amplia gama de tareas mientras brindan una experiencia agradable al paciente y procesan su cita con éxito a través de la progresión de la gestión del ciclo de ingresos. Blake Morgan, editor sénior de Forbes, afirma en su artículo 50 estadísticas que prueban el valor de la experiencia del cliente , que Por otro lado los consultorios que se enfocan en el servicio al paciente/cliente personalizado son más rentables, tienen pacientes/clientes habituales y es probable que recomienden a un amigo o familiar.

La recepcionista es uno de los empleados más críticos de tu equipo y un componente de marketing de primer nivel para tu consultorio. Comprometerse con estas siete buenas prácticas, permitirá a tu paciente sentirse

cuidado y seguro, lo que permitirá la lealtad y recomendación.

### La primera impresión cuenta

Una recepcionista suele ser el primer contacto que el paciente tiene con el consultorio del consultorio. Las primeras impresiones impactantes son lo que el paciente recuerda y lo que hace que regrese.

Cada punto de contacto debe realizarse de manera profesional. Dado que la ansiedad y el miedo a menudo se asocian con las citas médicas, estos sentimientos deben reconocerse y responderse adecuadamente.

- De manera positiva y amistosa, debe proporcionar una cálida bienvenida a los pacientes llamándolos por su nombre, se debe de presentar y hacerles saber cómo los ayudará.
- Estar atenta al paciente dejando de hacer lo que esté haciendo cuando se comunique con él tanto en persona y por teléfono. En

su caso de ser posible, ponerse de pie cuando salude al paciente.

- Proporcionarles tiempo para que sepan lo importantes que son, para que puedan expresar consuelo y preocupación.
- Al final de cada visita o llamada telefónica, pregúntales si necesitan asistencia adicional, agradéceles y despedirse.
- Al finalizar la llamada, esperar hasta que el paciente o familiar cuelgue o salga del consultorio.

### Comodidad del paciente

- Establecer formas de hacer que tu paciente se sienta cómodo, esto proporciona confianza y tranquilidad en la espera.
- Las áreas de espera de los pacientes deben ser espaciosas, cómodas y limpias.
- La recepcionista debe monitorear continuamente las áreas en busca de artículos, basura o algo que no se encuentre en su lugar. No espere hasta el final del día para limpiar o acomodar.
- Los asientos deben ser cómodos e incluir una variedad de sillas y sofás para pacientes de todos los tamaños. Considera cubrir los asientos que no sean de tela para que se limpien y desinfecten fácilmente a diario.
- Ten presente la señalética para indicar: dónde pueden colgar su abrigo o sobrialla, dónde están ubicados los baños y dónde pueden servirse un café o agua.
- Tener música ambiental relajante o entretenimiento adecuado al tipo de

consultorio de la especialidad en una pantalla – en su caso.

- Ofrecer material de lectura específico de tu especialidad con fines educativos y lectura informal, como revistas relevantes para la demografía de tu paciente. Semanal y/o mensualmente, solicitar a tu recepcionista que revisen y eliminen las revistas de más de dos meses de antigüedad o se encuentren en mal estado.
- Proporcionar Wi-Fi gratuito para pacientes y familias que tienen visitas más prolongadas.
- Retirar el desorden visible detrás de la recepción, documentación o artículos que den mal aspecto o que no son necesarios tenerlos en ese momento.

### Expectativas del paciente

Los pacientes esperan ser escuchados, tratados con atención de calidad y recibir atención médica de profesionales con instrucciones claras.

La recepcionista comienza el proceso de cumplir con estas expectativas brindando información sobre lo que el paciente debe esperar para su cita.

- Al final de la llamada para programar una cita, el paciente debe saber:
  1. Qué medicamento debe de llevar a su cita,
  2. Qué papeleo debe llevar
  3. Cuánto durará su cita,

4. Si habrá pruebas a realizadas o la forma en cómo se debe de presentar
  5. En caso de tener alguna discapacidad, especificarlo para dar instrucciones o estar preparado para la visita
- Si el paciente ingresa al consultorio por primera vez, asegúrese de que tenga indicaciones fáciles para llegar al consultorio y el mejor lugar para estacionar su vehículo o la estación o terminal de transporte público.
  - Finalmente, la/el recepcionista debe tener conocimientos básicos de
    1. La experiencia y habilidades especiales para realizar su trabajo
    2. Servicios que se proporcionan en el consultorio y
    3. En caso de requerir algún formato de la consulta para la aseguradora del paciente - llenado.

### Respetar el horario

El tiempo de todos es importante. Cuando los pacientes llegan a su cita a tiempo, esperan ser atendidos a tiempo. Las largas esperas disminuyen la satisfacción del paciente.

- Si tu consulta se atrasa constantemente, revisa para permitir citas más largas, reduce la cantidad de pacientes adicionales permitidos diariamente o es momento de ampliar tu horario.
- Por supuesto, las cosas suceden y habrá días en los que llegues retrasando. Si es así, que se comuniquen con los pacientes programados e infórmeles que el llegaras

tarde. Ofrece que lleguen un poco tarde o que estén preparados para un tiempo de espera más largo.

- Si no hay tiempo para llamar al paciente, o no pueden comunicarse con él, hazle saber tan pronto como llegue y cuánto tiempo tendrá que esperar.

### Gestión del ciclo de ingresos - RCM

La facturación es a menudo un punto de discusión con los pacientes, por lo tanto, recopilar información demográfica y de seguros precisa desde el principio reduce los errores, acelera el proceso de ingresos y disminuye la frustración del paciente.

Es caso que tu recepcionista no sea tu emisor de facturas médicas, solicítale que les vaya compartiendo la información que requieres para captuarlo con los datos precisos.

- Tu recepcionista debe estar bien informada y tener buena atención a los detalles al registrar su información en el sistema de facturación médica. Pequeños errores pueden retrasar el pago durante meses, disminuir la confianza del paciente y un dolor de cabeza al cancelar la factura ante el SAT.
- Es fácil distraerse y olvidar un paso con toda la multitarea requerida en este rol. Crea o pídele a tu recepcionista que desarrolle una listas de verificación, diagramas de flujo y guías para que no se pierdan pasos importantes y la recepcionista tenga un conocimiento básico

de los diferentes procesos que se llevan para una reembolso de GMM o una factura para hacerla deducible.

- Los pacientes deben comprender cuál es su impacto financiero y establecer estas expectativas antes de su plan de atención, como, que información se requiere para hacer la facturación.

### **Papeleo, Papeleo, Papeleo**

Bombardeamos a los pacientes con muchos formularios y cuestionarios para completar antes de ver al médico. Además, ¿con qué frecuencia solicita a los pacientes la misma información que solicitó en su última visita? El papeleo es frustrante para los pacientes, sin embargo, es esencial para comprender el historial médico de los pacientes, reconocer sus prácticas de privacidad y para una facturación precisa.

- Minimiza la sensación de burocracia y recopila solo la información necesaria.
- Si es posible, tener un sistema de registro en línea que permita a tu recepcionista obtenerla antes de llegar al consultorio.
- Para pacientes recurrentes, imprime la página de registro y pídeles que pongan sus iniciales si la información es precisa, o tache y actualice la información.
- Explique cada formulario al paciente y por qué es importante completarlo.
- Si es necesario, ayude al paciente a completar los formularios, ya que la información no es tan sencilla de responder.

### **Educación y desarrollo**

La educación y el desarrollo continuos respaldan a su equipo y mejoran sus conocimientos y habilidades en beneficio del consultorio.

- Todos los Colaboradores deben ser educados en su función para generar confianza personal al paciente y su familia.
- El cuidado de la salud está en constante cambio, y mantenerse al día con los estándares de la industria para tu especialidad es fundamental. La educación continua para tu recepcionista en las diferentes áreas de tu competencia sobre el uso correcto del formato de privacidad del paciente, tecnología, procesos de reembolsos de GMM y otros requisitos gubernamentales o de informes ayuda a que tu práctica se mantenga actualizada, reduce los riesgos, mejora la calidad y aumenta el prestigio del consultorio.
- El personal de recepción es la primera línea para la práctica y una excelente comunicación es fundamental. Hay varias oportunidades educativas dirigidas a la comunicación, el servicio al cliente, el trato con pacientes difíciles y la creación de experiencias positivas para los pacientes.
- Invertir en todos los colaboradores del equipo demuestra el liderazgo ya que permite que todos aprendan y crezcan profesionalmente mientras los mantiene comprometidos. Esto aumenta la

satisfacción de los colaboradores y reduce la rotación.

### **Conclusión**

Los pacientes son consumidores activos de tu atención médica. Tienen opciones sobre su médico y su lugar de servicio para recibir atención. El Instituto de Investigación de la Salud de PwC encuestó a miles de pacientes y es más probable que los pacientes elijan un médico en función de la amabilidad y la actitud del personal. Centrarse en estas estrategias de primera línea hace que sus pacientes regresen y fortalece su negocio.

### **Trabajos citados**

Jennifer, W. (2020). / *ways your Receptionist Improves Patient Experience.*