

CÓMO DEVOLVER TU CLÍNICA A LA NORMALIDAD DESPUÉS DE DÍAS MUY ANORMALES.

PARTE I

Después de varios días de tensión, debido a la compleja situación que vive Chile y aún teniendo en cuenta que no hay certeza de cuándo se volverá 100% a la normalidad, se hace necesario tratar de trabajar en normalizar - *en la medida de lo posible* - el flujo de pacientes. Por el momento les entregamos cinco sugerencias para comenzar.

¿POR DÓNDE EMPEZAR?

1

EMPIEZA POR CASA:



Sustenta tu comunicación en tu equipo interno, conversa con cada uno de ellos para saber sus dificultades puntuales, ofréceles apoyo y a partir de ahí comunica el plan operacional de la clínica para estos días. Sintiendo apoyados y teniendo información actualizada estarán mucho mejor equipados para ayudar a los pacientes de la clínica.

2



ENTREGA INFORMACIÓN RELEVANTE A TRAVÉS DE TODAS TUS PLATAFORMAS:

Tu sitio web, redes sociales y mailings deben comunicar horarios de apertura y cierre con información actualizada cada día o con mayor frecuencia en la medida que tengas que ir adecuando los horarios de atención.

3

ACTUALIZA LA INFORMACIÓN DE TUS ANUNCIOS:



Los anuncios de tu clínica de Google Ads, Facebook Ads o cualquier otra plataforma que utilices deben tener información práctica y relevante con horarios de apertura y cierre u otra información que sea de importancia para tus pacientes.

4



CORREOS SÓLO A QUIEN CORRESPONDE:

No caigas en la tentación de escribirle a toda tu base de datos. Hay sobresaturación de información y lo lógico es que sólo le escribas a quienes tienen hora agendada para confirmarles su hora o avisarles que no los podrás atender, dándoles la posibilidad

5

PRIORIZA TU CALL CENTER:



Llama sólo a los que tienen hora el mismo día para confirmarles sus horas a los que sí podrás atender y para reagendar a los que no podrás recibir. Sí les queda tiempo disponible a los ejecutivos del call center - *o a quien haga esa pega* - empezar a llamar desde las horas más recientes a las más antiguas que no se pudieron realizar y así poder transformar las inasistencias por fuerza mayor en futuros agendamientos.

