

# Contenido

|  |    |
|--|----|
| Introducción .....   | 9  |
| Inicie el cambio en sí mismo .....   | 11 |
| Escala de evaluación personal .....  | 12 |
| Éxito: para tenerlo, hay que definirlo .....   | 15 |
| Empresa .....  | 19 |
| Fines de la empresa .....  | 20 |
| El consultorio como una organización .....   | 21 |
| Administración .....   | 23 |
| Planeación .....   | 24 |
| La calidad como un objetivo en el consultorio .....  | 28 |
| Servicio .....   | 29 |
| Servicio material .....  | 30 |
| Servicio personal .....  | 30 |
| Filosofía de un consultorio con éxito .....  | 30 |
| Los servicios de un consultorio médico deben ser: .....  | 32 |
| ¿Qué puede vender? .....   | 33 |
| Organización .....   | 34 |
| Estructura de la organización .....  | 34 |
| Porqué es importante revisar la organización .....   | 36 |
| Organigrama del consultorio médico .....   | 37 |
| Equipo de trabajo .....  | 38 |
| Características del puesto: .....  | 38 |
| ¿Cuál es mi actitud al formar un equipo de trabajo? .....  | 39 |
| Perfil del puesto .....  | 40 |
| Salario .....  | 40 |
| ¿Sabe cuánto cuesta cada colaborador? .....  | 41 |
| Relación laboral con el equipo de trabajo .....  | 41 |
| Cualidades de su personal .....  | 41 |
| Colaboradores externos .....   | 42 |
| Reglamento interno del consultorio .....   | 42 |
| Estímulos y sanciones en el consultorio .....  | 44 |
| Ambiente del equipo de trabajo .....   | 44 |
| Pasos para la contratación: .....  | 45 |
| Ejemplo de solicitud de empleo .....   | 46 |
| Ejemplo de un contrato laboral: .....  | 49 |
| Imagen del equipo de trabajo .....   | 52 |
| Apariencia de la persona .....   | 53 |
| Lo que nunca deben hacer el médico o el personal auxiliar<br>delante del paciente en el consultorio: ..... | 53 |
| Funciones del equipo de trabajo .....  | 54 |
| Comunicación con el equipo de trabajo .....  | 57 |
| Analice su habilidad para comunicar .....  | 58 |
| Cambio de Personal .....   | 59 |

|  |     |
|--|-----|
| Relaciones laborales.....  | 59  |
| Obligaciones del patrón.....   | 62  |
| Prohibiciones a los patronos:.....                                       | 62  |
| Para los trabajadores existen las siguientes obligaciones:.....          | 63  |
| De las prohibiciones más importantes a los trabajadores:.....            | 64  |
| Organización del tiempo.....   | 65  |
| Definir el horario de trabajo.....                                       | 65  |
| Libro de citas.....  | 68  |
| En el cálculo del tiempo se considera de acuerdo a la especialidad:..... | 68  |
| Ejemplo de libro de citas.....   | 70  |
| Reingeniería.....  | 71  |
| ¿Qué es rediseñar?.....  | 71  |
| Importancia de los procesos.....   | 72  |
| Procesos factibles.....  | 73  |
| Rediseño de la empresa.....  | 73  |
| Procedimiento para el auto análisis.....                                 | 74  |
| Objetivos y beneficios del auto evaluación:.....                         | 75  |
| Estandarización del procedimiento.....                                   | 76  |
| Modelo de evaluación.....  | 76  |
| Eficiencia en el consultorio.....  | 77  |
| Dirección.....   | 79  |
| Sea un líder.....  | 83  |
| Motivación.....  | 87  |
| Motivación en el equipo de trabajo.....                                  | 92  |
| El papel de las expectativas.....  | 94  |
| Motivación por el éxito.....   | 95  |
| Comunicación.....  | 97  |
| El proceso de comunicación en el consultorio.....                        | 97  |
| Barreras que se oponen a la eficacia de la comunicación.....             | 98  |
| La comunicación organizacional.....                                      | 100 |
| Direcciones en la comunicación dentro del consultorio:.....              | 100 |
| El dirigente es el responsable de la comunicación en la empresa.....     | 102 |
| La eficacia de la comunicación en el líder.....                          | 103 |
| Escala de evaluación personal.....                                       | 106 |
| Relación médico - paciente.....  | 108 |
| Comunicación médico-paciente.....  | 114 |
| Aspectos psicológicos.....   | 116 |
| Entrevista.....  | 117 |
| Tipos de entrevistas.....  | 117 |
| Diferentes tipos de preguntas.....                                       | 118 |
| Pacientes de control.....  | 121 |
| El teléfono una herramienta de comunicación y mercadotecnia.....         | 123 |
| Hay que contestar con prontitud.....                                     | 123 |
| Cómo contestar el teléfono.....  | 123 |
| Controle la conversación.....  | 124 |
| Las llamadas que se hacen del consultorio al exterior.....               | 125 |
| Políticas internas de las llamadas telefónicas.....                      | 126 |
| Muestre interés por sus pacientes.....                                   | 126 |

|   |     |
|---|-----|
| Técnica de la reserva .....   | 127 |
| Líneas de teléfono .....  | 128 |
| Para cancelar citas .....   | 129 |
| Para "emergencia" .....   | 130 |
| Hable con claridad .....  | 130 |
| Ejemplos de conversaciones telefónicas .....                        | 132 |
| Comunicación escrita .....  | 136 |
| La mercadotecnia en el consultorio .....                            | 138 |
| Pasos para realizar una investigación de mercados .....             | 141 |
| Mercadotecnia y publicidad .....                                    | 143 |
| La computadora como una herramienta de control administrativo ..... | 144 |
| Indicadores estadísticos del consultorio .....                      | 150 |
| Control .....   | 150 |
| ¿Qué puede controlar? .....   | 151 |
| Resumen anual de egresos .....                                      | 151 |
| Resumen anual de ingresos y egresos .....                           | 152 |
| Control de gastos del consultorio .....                             | 153 |
| Control de gastos de la casa .....                                  | 154 |
| Control anual de gastos del consultorio .....                       | 155 |
| Control anual de gastos de la casa .....                            | 156 |
| Sistema de control para la salud .....                              | 157 |
| Control del automóvil .....   | 158 |
| Cálculo de Honorarios y análisis de gastos .....                    | 159 |
| Ingresos .....  | 160 |
| Chequera .....  | 161 |
| Egresos .....   | 163 |
| Pago de empleados .....   | 164 |
| Inventario .....  | 165 |
| Objetivos del inventario .....                                      | 165 |
| Tarjeta de inventario para reposición de artículos .....            | 166 |
| Claves .....  | 167 |
| Consejos para comprar .....   | 168 |
| Ejemplo de control de inventario .....                              | 168 |
| La computadora como una herramienta administrativa .....            | 170 |
| Indicadores estadísticos del consultorio .....                      | 176 |
| Historia clínica .....  | 177 |
| Componentes de la Historia Clínica .....                            | 178 |
| Resultados de las evaluaciones .....                                | 188 |
| Notas bibliográficas .....  | 189 |
| Bibliografía .....  | 190 |