TheraCRM.pro

GUÍA GRATUITA

El Registro de la Silla Vacía

Lo que le cuestan cada semana una llamada sin contestar y una cita perdida, con sus propios números.

TheraCRM.pro, de Aday Interactive, Inc., Coral Gables, Florida

Cómo usar este registro

1. Tome la semana pasada. No una semana típica, solo la última completa.
2. Reúna tres cosas: el registro de llamadas, las respuestas a correos y formularios, y su agenda.
3. Llene las cuatro líneas de abajo. Cada una es una cuenta por una cifra en dólares que usted ya conoce.
4. Toma unos 20 minutos. Hágalo de nuevo en 30 días y compare.

Dos números que necesita primero

V Lo que vale un paciente nuevo

Lo que un paciente nuevo le paga a su consultorio en sus primeros 90 días, en promedio. Use lo cobrado, no lo facturado.

Su número: **V** = _____

R Su tasa de citas

De las personas nuevas que hablan con alguien de su consultorio, ¿cuántas agendan? Si agendan 5 de 10, R es 0.5.

Su número: **R** = _____

Los números de ejemplo son inventados y redondos, para mostrar la cuenta. No son una referencia del sector. Su registro será distinto, y de eso se trata.

Las cuatro líneas

Línea 1. Llamadas que nadie contestó

Cuente las personas nuevas que llamaron la semana pasada, no les contestaron y nunca volvieron a llamar ni agendaron. Su registro o reporte de llamadas lo muestra.

Cuenta × R × V

Ejemplo: 4 llamadas × 0.5 × $600 = **$1,200 a la semana**

Su línea: _____ = **$** _____

Línea 2. Respuestas que llegaron tarde

Cuente los formularios, textos y mensajes de personas nuevas que esperaron más de una hora por la primera respuesta y nunca agendaron.

S es su cálculo honesto de cuántas habría salvado una respuesta rápida. Nadie puede saber este número, así que elija uno que usted crea. Si cree que 1 de cada 4, S es 0.25.

Cuenta × S × V

Ejemplo: 6 consultas × 0.25 × $600 = **$900 a la semana**

Su línea: _____ = **$** _____

Línea 3. Primeras citas que no ocurrieron

Cuente los pacientes nuevos que agendaron una primera cita la semana pasada y no llegaron, o cancelaron muy tarde para llenar ese horario.

V ya es un promedio de todos sus pacientes nuevos, incluso los que vienen una sola vez. Así que una primera cita perdida cuesta más o menos una V.

Cuenta × V

Ejemplo: 1 primera cita × $600 = **$600 a la semana**

Su línea: _____ = **$** _____

Línea 4. Sillas vacías de pacientes actuales

Cuente las citas de la semana pasada en que un paciente actual no llegó o canceló muy tarde, y nadie más ocupó ese horario.

F es su tarifa por una cita.

Cuenta × F

Ejemplo: 3 citas × $150 = **$450 a la semana**

Su línea: _____ = **$** _____

Su total

Sume las cuatro líneas. Eso le costaron las sillas vacías la semana pasada. Multiplíquelo por 50 semanas de trabajo para un año.

Línea 1 _____ + 2 _____ + 3 _____ + 4 _____ = **$** _____ a la semana

× 50 semanas = **$** _____ al año

Ejemplo: $1,200 + $900 + $600 + $450 = **$3,150 a la semana**, o unos **$157,500 al año** con 50 semanas.

Las cuatro soluciones

Una solución para cada línea. Cada una se puede hacer a mano esta semana. La versión automática es lo que un puesto de TheraCRM.pro deja configurado.

LÍNEA 1

Texto tras una llamada perdida

Cuando una llamada no se contesta, a la persona le llega un texto en segundos: disculpe que no le contestamos, respóndanos aquí o elija un horario en este enlace. En español y en inglés.

A mano: una persona se encarga de la lista de llamadas perdidas y le devuelve la llamada a cada número nuevo antes de una hora, todos los días.

LÍNEA 2

Primera respuesta inmediata

Cada formulario, texto y mensaje recibe una primera respuesta, configurada para salir en menos de un minuto, a cualquier hora, en el idioma en que la persona escribió. Su equipo sigue desde ahí.

A mano: prepare una respuesta guardada para cada canal y revise la bandeja a horas fijas: al abrir, al mediodía y antes de cerrar.

LÍNEA 3

Recordatorios de cita

Un recordatorio 24 horas y 1 hora antes de cada primera cita, con un enlace para confirmar o cambiar el horario, para que un horario cancelado vuelva a tiempo para llenarlo.

A mano: llame o escriba a cada primera cita el día antes y pídale que confirme.

LÍNEA 4

Recuperar citas perdidas y la lista de espera

Una oferta para reagendar dentro de la hora siguiente a una cita perdida. Cuando se abre un horario, las personas en su lista de espera se enteran en orden.

A mano: tenga una lista corta de pacientes que quieren un horario antes y llámelos en orden cuando alguien cancele.

Lo que pueden decir estos mensajes

1. Solo logística: la hora, el lugar, un enlace, el nombre del consultorio. Nunca un servicio, un diagnóstico ni un tratamiento. Un texto lo puede leer cualquiera que tome el teléfono.
2. Los mensajes programados salen solo entre las 8 AM y las 8 PM, hora de Florida. La respuesta inmediata a alguien que le acaba de escribir es la única excepción.
3. STOP, ALTO, PARE, o pedir claramente que paren, detiene todos los mensajes a esa persona.
4. Los textos después de esa primera respuesta requieren el consentimiento de la persona, pedido con su propia casilla sin marcar en el formulario. Pregunte a su abogado cómo le aplican las reglas federales y de Florida sobre textos.

Una nota sobre HIPAA

La prueba de HIPAA depende de las transacciones electrónicas estándar, como facturarle a un plan de salud de forma electrónica, incluso a través de su EHR o de un servicio de facturación. Si eso hace de su consultorio una entidad cubierta lo decide su abogado. Para una entidad cubierta, la configuración habilitada para HIPAA y el BAA es un complemento de $100 al mes en los planes Practice y Group. Requiere la configuración guiada, y el primer puesto con HIPAA tiene un mínimo de 3 meses. Con el complemento, Aday Interactive, Inc. firma un BAA con su consultorio antes del primer inicio de sesión. No forma parte del plan Solo. No vamos a decidir su situación por usted; consulte a su asesor de cumplimiento. No somos abogados y esto no es asesoría legal.

Si quiere que las soluciones funcionen solas

Un puesto de TheraCRM.pro hace las cuatro, en español y en inglés, configurado antes de que usted entre. El plan Solo cuesta $349 al mes, Practice $649 y Group $1,149. La configuración es por una sola vez: $300 en Solo, $1,000 en Practice y $1,500 en Group. Sin contrato, salvo el mínimo de 3 meses del primer puesto con HIPAA. Vea theracrm.pro/es/precios.

> Haga el registro otra vez en 30 días. Si el total bajó, siga haciendo lo mismo. Si no bajó, la línea que sigue alta es donde mirar.

TheraCRM.pro es creado y atendido por Aday Interactive, Inc., 338 Minorca Avenue, Suite 202, Coral Gables, FL 33134. (305) 209-8453. theracrm.pro