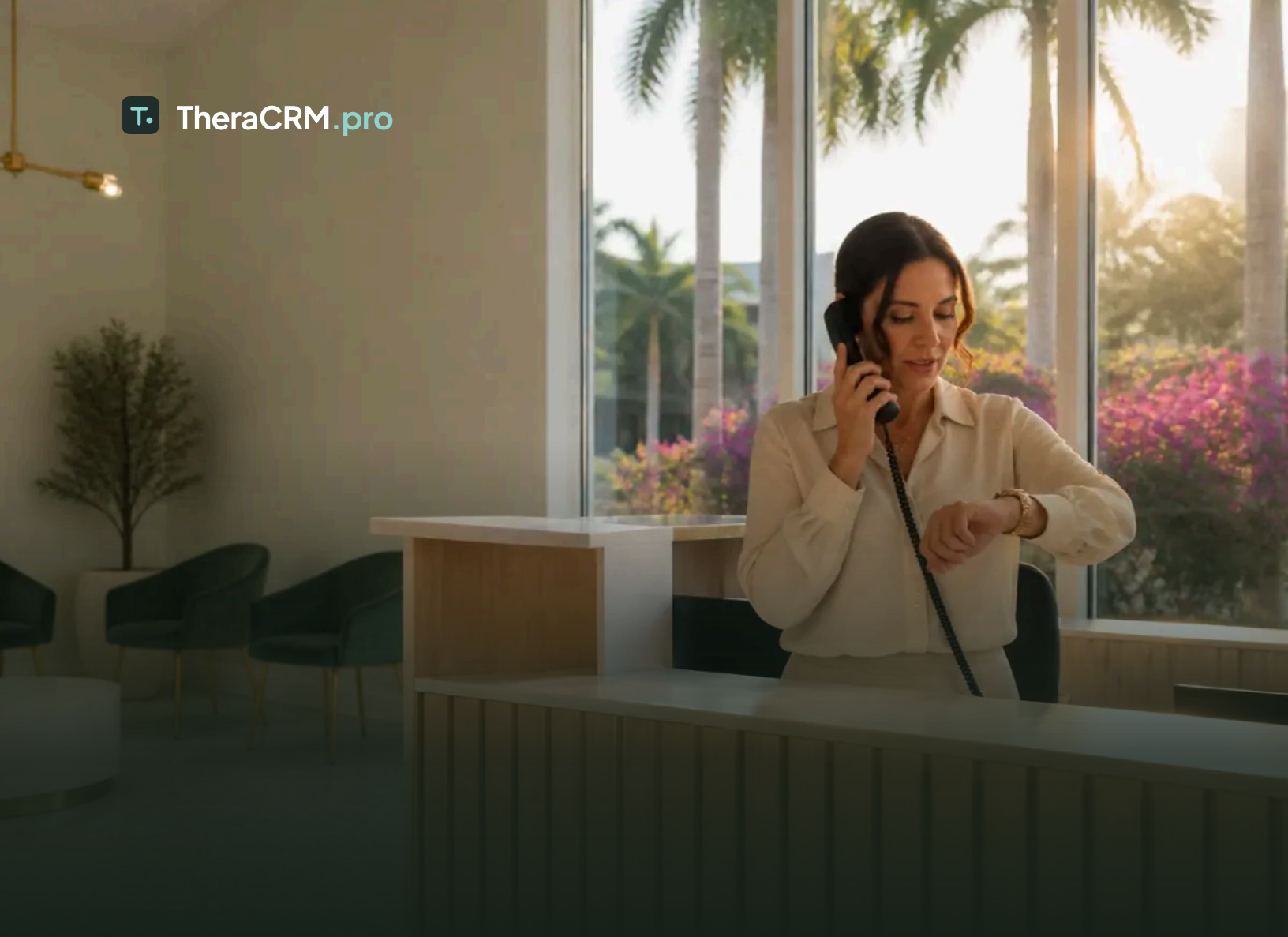
TheraCRM.pro



UN MANUAL DE ADMISIÓN PARA EL SUR DE LA FLORIDA

El Manual de Admisión Dental

Quince jugadas para la parte del consultorio dental que ocurre antes del sillón: la llamada del paciente nuevo, la pregunta del seguro, el plan aceptado que nunca se agendó y la lista de recall. Para el sur de la Florida, en español e inglés, dentro de las reglas que aplican.

15	3	12	1
JUGADAS	NÚMEROS	MESES	PÁGINA DE REGLAS

DE LA BIBLIOTECA DE RECURSOS DE THERACRM.PRO

ADAY INTERACTIVE, INC. · CORAL GABLES, FL

EMPIECE AQUÍ

La agenda se pierde antes de que llegue el paciente.

> Casi ningún consultorio pierde pacientes nuevos en el sillón. Los pierde en el teléfono a las 12:10, en un buzón de voz que nadie devuelve hasta el jueves y en un plan de tratamiento aceptado que nunca se agendó.
>
> **Cada una de esas fugas se cierra en la recepción, y cada una tiene una regla.**

Un paciente nuevo que llama a la hora del almuerzo y cae en el buzón suele llamar al siguiente consultorio de la lista. Una madre que pregunta por el seguro por texto y no recibe respuesta en un día agenda donde le contestaron. Un paciente que aceptó una corona y se fue sin fecha suele quedarse así hasta que le duele.

Este manual convierte las soluciones en quince jugadas. Cada una cabe en una página: por qué funciona, qué decir o configurar, la regla que aplica, tres cosas para hacer el lunes y el número que indica si está funcionando.

TheraCRM.pro está configurado para hacer buena parte de esto: responder una llamada perdida en menos de un minuto, llevar la misma admisión en español o inglés y dar seguimiento al tratamiento sin agendar hasta que el paciente agende o pida que paren. Ninguna jugada lo requiere. Funcionan con el equipo y las herramientas que ya tiene.

Si su consultorio es una entidad cubierta, los nombres, las visitas y los tratamientos son información de salud protegida. Cuando una jugada toca HIPAA, la ley de mensajes de texto de la Florida o las reglas de publicidad dental, la página lo dice con palabras sencillas.

El equipo de TheraCRM.pro en Aday Interactive, Inc., Coral Gables

PARA QUIÉN ES

Dueños y dentistas principales

Deciden adónde va la próxima contratación, la próxima hora y el próximo dólar.

Gerentes de oficina

A cargo de la agenda, la verificación de seguros y los números del mes.

Recepción y coordinadores de tratamiento

Donde ocurren casi todas estas jugadas, una llamada y una salida a la vez.

Lo que no es: un plan de anuncios, un cambio de marca ni asesoría dental, clínica o legal. Toda decisión clínica, desde el intervalo de recall hasta lo que incluye un plan, es de su dentista. Las jugadas solo cubren cómo la recepción atiende a quien pregunta.

No es asesoría legal ni médica. TheraCRM.pro es un sistema de admisión y seguimiento operado por Aday Interactive, Inc. No es un proveedor de salud ni un bufete de abogados, y nada en esta guía es asesoría médica, clínica o legal. Si su consultorio es una entidad cubierta, y cómo le aplica una regla, lo deciden su abogado y su responsable de cumplimiento. Verifique cada regla antes de actuar.

QUÉ CONTIENE

01 · CONOZCA SUS NÚMEROS

01 Cuente las llamadas que nadie contestó

02 Mida tres números, en dos idiomas

02 · LA PRIMERA RESPUESTA

03 Que ninguna llamada nueva quede sin respuesta

04 Responda rápido la pregunta del seguro

05 Abra la puerta en español

06 Dirija la emergencia, nunca la diagnostique

03 · POR ESPECIALIDAD

07 General y familiar: agende a toda la familia

08 Odontopediatría: dos tutores, una agenda

09 Ortodoncia: seguimiento sin presión

10 Implantes y estética: el plan, no el precio

04 · SEGUIMIENTO QUE SE DETIENE

11 Trabaje la lista de aceptados sin agendar

12 Lleve el recall como la nómina

13 Cada secuencia con tres salidas

05 · REGLAS Y CONFIANZA

14 Un consentimiento que pueda probar

15 Reseñas que nunca confirman una visita

DESPUÉS

. Doce meses de admisión

. Péguelo en la recepción

. Sus primeros treinta días

. Las reglas en una página

. Cómo ayuda TheraCRM.pro

SU MAPA DE ADMISIÓN

Sepa de dónde vienen de verdad los pacientes nuevos.

Antes de cambiar nada, anote dónde empezaron las consultas del mes pasado y cuántas terminaron en un examen agendado. Sus propios números, no los de nadie más.

Las consultas casi nunca se pierden por igual. Las llamadas del almuerzo caen en el buzón, los formularios esperan hasta la mañana y quien habla español cuelga si el saludo es solo en inglés. El total esconde qué puerta pierde.

Anote el mes pasado junto a cada fuente. Marque las dos más débiles. Esas son sus primeras jugadas.

FUENTE DE LA CONSULTA	QUÉ LA MUEVE	MES PASADO
Teléfono, horario de oficina	Quién contesta al almuerzo y a las 4:55, tiempo de espera	
Teléfono, perdidas y fuera de horario	Texto en menos de un minuto, saludo en los dos idiomas	
Formulario web	Qué tan rápido sale la primera respuesta, con enlace para agendar	
Texto y chat del sitio	Un responsable por turno, respuesta en el idioma en que escribieron	
Seguros y directorios	Una respuesta clara sobre qué seguros aceptan	
Referidos de pacientes y familias	Pedirlos al salir, agradecer a quien refirió	
Recall y reactivación	Listas de atrasados cada semana, no cada trimestre	

Saque esto de su sistema telefónico, sus formularios y los reportes de su software de gestión. Si su teléfono no puede decirle cuántas llamadas quedaron sin contestar el mes pasado, ese es el primer arreglo.

01 · CONOZCA SUS NÚMEROS

01 Cuente las llamadas que nadie contestó

El número más caro de la oficina es el que casi nadie revisa: las llamadas perdidas de pacientes nuevos.

POR QUÉ FUNCIONA

Su sistema telefónico suele reportar las llamadas sin contestar por hora. El almuerzo, la primera hora y la última media hora son donde más se pierden. Un paciente actual vuelve a llamar. Uno nuevo muchas veces no.

Ver las horas le dice si el arreglo es personal, un texto automático o ambos.

HORA	QUÉ REVISAR
Apertura a 9:00	Teléfonos antes de que llegue toda la recepción
12:00 a 1:30	Cobertura del almuerzo, quién tiene el teléfono
4:30 al cierre	La última llamada del día, a menudo un paciente nuevo
Fuera de horario	Cuántas llamadas y qué escucha quien llama

DENTRO DE LAS REGLAS

Un registro de llamadas muestra quién llamó. Trátelo como cualquier expediente: **acceso mínimo necesario**, nada de capturas de números en chats de grupo y ningún texto a quien no le dio motivo para escribirle.

HÁGALO EL LUNES

1
Saque las llamadas sin contestar del mes pasado por hora.

2
Marque cuáles eran números nuevos.

3
Decida quién tiene el teléfono al almuerzo, con nombre.

> **Mida:** Llamadas sin contestar por semana, en horario y fuera de horario.

01 · CONOZCA SUS NÚMEROS

02 Mida tres números, en dos idiomas

Tres números dicen cómo va la recepción: tiempo a la primera respuesta, consulta a examen agendado y tratamiento aceptado sin agendar.

POR QUÉ FUNCIONA

Los reportes de producción dicen qué pasó en el sillón. Estos tres dicen qué está por pasar. Cuando uno baja, la agenda baja unas semanas después.

Separe cada uno por español e inglés. Casi ningún consultorio ha visto esa división, y en Miami-Dade, donde el 75.3% de los residentes de 5 años o más habla en casa un idioma distinto del inglés, vale la pena conocerla.

Minutos

PRIMERA RESPUESTA

De la consulta a la primera respuesta útil.

Porcentaje

CONSULTA A EXAMEN

De las consultas nuevas, cuántas agendaron examen.

Dólares

ACEPTADO, SIN AGENDAR

Tratamiento aceptado que no tiene fecha.

DENTRO DE LAS REGLAS

Medir por idioma implica guardar el idioma que eligió el paciente. Guárdelo como preferencia, nunca como algo que parezca origen nacional, y úselo solo para responder en ese idioma.

HÁGALO EL LUNES

1. Anote los tres números del mes pasado.
2. Sepárelos por idioma si puede.
3. Elija el más débil como foco del mes.

> **Mida:** Los tres números, cada mes, en español e inglés lado a lado.

02 · LA PRIMERA RESPUESTA

03 Que ninguna llamada nueva quede sin respuesta

Cuando nadie puede contestar, quien llamó recibe un texto en menos de un minuto, en el idioma del saludo, con una forma de agendar.

POR QUÉ FUNCIONA

Una llamada perdida es alguien que quería una cita hace un momento. Un texto corto que dice quién es usted y ofrece un horario evita que marque al siguiente consultorio.

El texto no pregunta nada clínico. Ofrece un horario o un enlace y dice que una persona devolverá la llamada.

DÉBIL

Disculpe, no pudimos contestar. Llame en horario de oficina.

Lo manda al siguiente número de la lista.

FUERTE

Hola, le escribe [Consultorio] Dental. Perdimos su llamada. ¿Quiere un examen de paciente nuevo esta semana? Agende aquí: [enlace]. Responda ALTO para no recibir más.

Un horario, un enlace y cómo salir. Nada clínico.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Una llamada perdida no es permiso para promociones. **Responder a quien acaba de llamar** está bien. Sumarlo a promociones requiere consentimiento. Los envíos programados van de 8 AM a 8 PM, máximo tres sobre un tema en 24 horas (Fla. Stat. 501.616(6)). ALTO y STOP terminan todo.

HÁGALO EL LUNES

1. Active el texto por llamada perdida.
2. Escríbalo en español e inglés.
3. Revise adónde llega la respuesta y quién la contesta.

> **Mida:** Llamadas nuevas perdidas que agendaron examen en siete días.

02 · LA PRIMERA RESPUESTA

04 Responda rápido la pregunta del seguro

"¿Aceptan mi seguro?" es la primera pregunta más común. Contéstela el mismo día, sin pedir nada que no deba recogerse por texto.

POR QUÉ FUNCIONA

Casi todos eligen un dentista que puedan pagar. Si la respuesta tarda dos días, preguntan en otro lado. Una respuesta rápida y honesta mantiene la conversación, aun si la respuesta es "estamos fuera de la red".

La recepción confirma la cobertura. La primera respuesta solo anota el nombre del seguro y ofrece verificar.

POR TEXTO	EN LA VISITA O POR TELÉFONO
Nombre de la aseguradora	Número de miembro y de grupo
Pago propio o seguro	Fotos de la tarjeta del seguro
Días y horas preferidos	Historia médica

DENTRO DE LAS REGLAS

Los números de miembro y las fotos de la tarjeta no van en un hilo de texto. La admisión anota **solo el nombre de la aseguradora**; la oficina verifica por teléfono o en la visita. Nunca prometa que un procedimiento está cubierto antes de verificar.

HÁGALO EL LUNES

1. Publique en el sitio los seguros que aceptan, con claridad.
2. Escriba una respuesta para dentro y otra para fuera de la red.
3. Quite del formulario cualquier campo de número de miembro.

> **Mida:** Preguntas de seguro contestadas el mismo día hábil.

02 · LA PRIMERA RESPUESTA

05 Abra la puerta en español

El español no es una página traducida. Es el saludo, el texto, el formulario, el recordatorio y la persona que devuelve la llamada.

POR QUÉ FUNCIONA

Una madre que escribe en español y recibe respuesta en inglés a menudo decide que el consultorio no es para ella. La falla casi nunca está en el sitio. Está en el saludo del buzón o en el recordatorio que quedó en inglés.

Una sola admisión hecha en los dos idiomas evita que se separen cuando alguien edita uno y olvida el otro.

PUNTO DE CONTACTO	REVISE
Saludo del buzón de voz	En los dos idiomas, el español no como añadido
Texto por llamada perdida	En el idioma de la llamada cuando se sabe
Formulario de admisión	Cada campo y la casilla de consentimiento en español
Recordatorios y recall	En el idioma que eligió el paciente

DENTRO DE LAS REGLAS

El consentimiento para textos se pide en el idioma del formulario, en su propia casilla sin marcar, y se guarda con la fecha y el texto mostrado. Las bajas funcionan en los dos idiomas: STOP, ALTO y PARE.

HÁGALO EL LUNES

1
Llame a su consultorio fuera de horario y escuche.

2
Envíe su formulario en español y siga cada mensaje.

3
Arregle el primer punto donde cambia al inglés.

> **Mida:** Consultas en español que agendaron examen, junto a las de inglés.

02 · LA PRIMERA RESPUESTA

06 Dirija la emergencia, nunca la diagnostique

Dolor, hinchazón, un diente roto o caído: pasan primero a una persona, y el sistema nunca juzga qué tan grave es.

POR QUÉ FUNCIONA

Las llamadas de emergencia suelen ser los pacientes nuevos más motivados y los más riesgosos de atender mal. La recepción debe reconocer las palabras, detener la secuencia y llevar a la persona con alguien que pueda ayudar.

La hinchazón que afecta la respiración o al tragar no es un tema de agenda. La respuesta dice que llame al 911.

DICEN	QUÉ PASA
"Se me hincha la cara y me cuesta tragar"	Que llame al 911 ya. Se alerta al equipo.
"A mi hijo se le cayó un diente"	Pasa a una persona, llamada el mismo día.
"Dolor fuerte de muela desde anoche"	Primer horario de emergencia, lo confirma una persona.

DENTRO DE LAS REGLAS

El sistema no evalúa síntomas ni da consejos dentales. Reconoce palabras urgentes, detiene la automatización y lo pasa a **la vía humana que su consultorio define**. En Practice y Group, el agente de voz sigue la misma regla y no toma datos de salud.

HÁGALO EL LUNES

1. Liste las palabras de emergencia en los dos idiomas.
2. Decida quién recibe la alerta fuera de horario.
3. Escriba la línea del 911 y que el dentista la apruebe.

> **Mida:** Emergencias que llegaron a una persona en menos de una hora.

03 · POR ESPECIALIDAD

07 General y familiar: agende a toda la familia

Los consultorios familiares ganan cuando una llamada agenda a varias personas. La admisión debe facilitarlo sin mezclar expedientes.

POR QUÉ FUNCIONA

Quien llama por sí mismo muchas veces quiere que vean también a los niños. Ofrecer horarios seguidos en una sola respuesta ahorra tres conversaciones.

Cada persona tiene su propio expediente. Vea theracrm.pro/es/industrias/dental/odontologia-general-y-familiar/.

DÉBIL

Llame de nuevo para agendar a cada familiar.

Tres llamadas que nadie va a hacer.

FUERTE

Podemos verlo a usted y a los dos niños el sábado por la mañana, seguido. ¿Le aparto 9:00, 9:40 y 10:20?

Una respuesta, una decisión.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Cada familiar es un paciente aparte. Los textos de citas de un menor van al padre o tutor registrado, y un mensaje a un adulto nunca lleva datos de otro adulto.

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue "¿alguien más de la familia?" a la primera llamada.
2. Cree horarios familiares seguidos los sábados.
3. Revise que cada persona tenga su expediente.

> **Mida:** Citas nuevas con más de una persona.

03 · POR ESPECIALIDAD

08 Odontopediatría: dos tutores, una agenda

Quien llama no siempre es quien decide. La admisión debe saber quiénes son los tutores y en qué idioma prefiere cada uno.

POR QUÉ FUNCIONA

En muchas familias uno agenda y otro maneja. Los recordatorios que llegan a uno solo terminan en citas perdidas. Un segundo tutor registrado, con su idioma, lo resuelve.

Nada va al teléfono del niño. Vea theracrm.pro/es/industrias/dental/odontopediatria/.

CAMPO	POR QUÉ IMPORTA
El paciente es menor	Los mensajes van a los tutores, nunca al niño
Segundo tutor y teléfono	El recordatorio llega a quien maneja
Idioma de cada tutor	Cada uno recibe lo que puede leer

DENTRO DE LAS REGLAS

Pida solo lo que la agenda necesita. Las preguntas de custodia son de la oficina y su abogado, no del formulario. Envíe recordatorios solo a los tutores registrados.

HÁGALO EL LUNES

1
Agregue el campo de segundo tutor al formulario infantil.

2
Envíe recordatorios a los dos cuando ambos estén registrados.

3
Escriba el recordatorio en los dos idiomas.

> **Mida:** Inasistencias en citas pediátricas, antes y después.

03 · POR ESPECIALIDAD

09 Ortodoncia: seguimiento sin presión

Los frenos y alineadores son una decisión que la familia toma en semanas. El seguimiento debe ser paciente y parar cuando decidan.

POR QUÉ FUNCIONA

Los padres comparan dos o tres ortodoncistas. Una consulta sin seguimiento parece desinterés. Un seguimiento insistente parece peor.

Tres mensajes sencillos en unas semanas, cada uno con una forma fácil de preguntar. Vea theracrm.pro/es/industrias/dental/ortodoncia/.

CUÁNDO	MENSAJE
Día 2	Gracias por venir, así nos puede escribir con preguntas
Día 10	Una nota breve: con gusto repasamos las opciones
Día 25	Último mensaje, luego paramos si no responden

DENTRO DE LAS REGLAS

Nunca prometa plazos ni resultados. Los honorarios y el financiamiento se mencionan solo con el texto que aprobó el consultorio. Cada mensaje dice cómo darse de baja, y cualquier respuesta detiene la secuencia.

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba los tres mensajes y que el doctor los apruebe.
2. Configure que paren con cualquier respuesta.
3. Agregue la versión en inglés de cada uno.

> **Mida:** Consultas que empezaron tratamiento en 60 días.

03 · POR ESPECIALIDAD

10 Implantes y estética: el plan, no el precio

Estas consultas empiezan con "¿cuánto cuesta?". La admisión responde con una consulta y un plan, no con un número que nadie aprobó.

POR QUÉ FUNCIONA

Un precio por texto sin examen es un error o una promesa que la oficina no puede cumplir. Un camino claro a la consulta, y la nota de que el dentista arma el plan, mantiene la confianza.

Las preguntas de financiamiento quedan anotadas para el coordinador. Vea theracrm.pro/es/industrias/dental/implantes-y-estetica-dental/.

DÉBIL

Los implantes desde $X. Agende ya.

Un número que el examen puede cambiar.

FUERTE

Todo plan de implantes empieza con un examen y una imagen. Podemos verlo el jueves a las 3. El coordinador le explica costo y financiamiento ahí.

Un horario y un paso claro.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Los precios solo salen de una lista aprobada por el consultorio. Nada de antes y después ni resultados prometidos en textos o anuncios. No use un título de especialista si el dentista no tiene esa credencial según las reglas de la Florida.

HÁGALO EL LUNES

1. Decida qué precios, si alguno, se pueden compartir.
2. Escriba la respuesta de consulta primero en los dos idiomas.
3. Anote las preguntas de financiamiento para el coordinador.

> **Mida:** Consultas de implantes y estética que agendaron cita.

04 · SEGUIMIENTO QUE SE DETIENE

11 Trabaje la lista de aceptados sin agendar

Un plan que el paciente aceptó, sin fecha en la agenda, es la producción más fácil de perder.

POR QUÉ FUNCIONA

Los pacientes se van pensando llamar. Pasan las semanas. El plan queda como aceptado y nadie lo sigue. Un seguimiento breve y cortés en su idioma trae a muchos de vuelta.

La secuencia termina cuando agendan, responden o piden que paren.

CUÁNDO	CONTACTO
Día 3	Texto: ¿listo para elegir horario para el siguiente paso?
Día 10	Llamada del coordinador
Día 30	Correo con horarios, luego pasa a recall

DENTRO DE LAS REGLAS

Los mensajes nombran el consultorio y ofrecen un horario. Nunca nombran el procedimiento ni una condición en la vista previa, porque otra persona puede ver el teléfono. Tres contactos en 24 horas sobre un tema es el límite.

HÁGALO EL LUNES

1. Saque todos los planes aceptados sin agendar.
2. Asigne la lista a una persona.
3. Empiece el seguimiento de tres pasos esta semana.

> **Mida:** Dólares de tratamiento aceptado sin agendar después de 30 días.

04 · SEGUIMIENTO QUE SE DETIENE

12 Lleve el recall como la nómina

El recall que corre cada semana, en el idioma del paciente, llena la higiene. El que corre cada trimestre, no.

POR QUÉ FUNCIONA

Los pacientes atrasados en su limpieza casi nunca llaman solos. Un recordatorio en el intervalo que fija el dentista, y uno más, trae a la mayoría sin descuentos.

Agendar antes de que se vayan hace más que cualquier recordatorio. Pregunte antes de que se levanten.

Salida	2 semanas	Atrasado
AGENDAR	RECORDATORIO	REACTIVAR
La próxima limpieza antes de que se vaya.	Confirmar la cita, ofrecer cambiarla.	Dos mensajes sencillos y una llamada.

DENTRO DE LAS REGLAS

Los recordatorios de recall son mensajes de citas a pacientes actuales. Manténgalos aparte de las promociones, que requieren consentimiento de mercadeo. Los envíos programados esperan hasta las 8 AM.

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue "¿agendamos la próxima?" a la salida.
2. Saque a los pacientes con seis meses o más de atraso.
3. Envíe el recall en el idioma que eligió cada uno.

> **Mida:** Porcentaje de limpiezas agendadas al salir.

04 · SEGUIMIENTO QUE SE DETIENE

13 Cada secuencia con tres salidas

Todo seguimiento necesita una salida clara: agendó, respondió o pidió que pararan.

POR QUÉ FUNCIONA

Nada desgasta más que un recordatorio de una cita que el paciente ya hizo. Las secuencias que paran al agendar, con cualquier respuesta y con ALTO se sienten personales.

Una persona toma cualquier respuesta, así una pregunta nunca recibe otro mensaje automático.

SALIDA	QUÉ PASA
Agendó	Para la secuencia, sale la confirmación
Respondió	Para la secuencia, contesta una persona
ALTO, PARE, STOP	Paran todos los mensajes, una sola confirmación

DENTRO DE LAS REGLAS

Las bajas se respetan en todos los canales y en los dos idiomas, con cualquier forma razonable de pedirlo (FCC 2024). Una confirmación, y nada más.

HÁGALO EL LUNES

1. Revise que cada secuencia tenga las tres salidas.
2. Pruebe ALTO y STOP desde un teléfono real.
3. Asigne quién contesta las respuestas.

> **Mida:** Mensajes enviados después de que el paciente agendó: la meta es cero.

05 · REGLAS Y CONFIANZA

14 Un consentimiento que pueda probar

Escribirle por texto a un paciente requiere un consentimiento que pueda mostrar: la casilla que marcó, cuándo, en qué idioma y qué decía.

POR QUÉ FUNCIONA

La carga de la prueba es de quien envía. Una casilla escondida en el aviso de privacidad es débil. Una casilla aparte, sin marcar, junto al teléfono y en el idioma del formulario, es fuerte.

El consentimiento para textos no es lo mismo que el acuse del aviso de privacidad. Manténgalos separados.

GUARDE	EJEMPLO
Fecha y hora	Cuándo se marcó la casilla
Texto mostrado	Las palabras exactas junto a la casilla
Idioma	Español o inglés

DENTRO DE LAS REGLAS

Los textos automáticos requieren consentimiento registrado (TCPA y Fla. Stat. 501.059). Los envíos programados esperan de 8 PM a 8 AM, con un máximo de tres sobre un tema en 24 horas (501.616(6)).

HÁGALO EL LUNES

1. Agregue una casilla de consentimiento aparte y sin marcar.
2. Escríbala en los dos idiomas.
3. Confirme que se guardan hora, texto e idioma.

> **Mida:** Porcentaje de contactos nuevos con consentimiento registrado.

05 · REGLAS Y CONFIANZA

15 Reseñas que nunca confirman una visita

Pida reseña a todos los pacientes de la misma forma, y responda sin confirmar nunca que fueron pacientes.

POR QUÉ FUNCIONA

Las reseñas ayudan al próximo paciente a elegir. Pedirlas a todos, no solo a los contentos, lo mantiene dentro de las reglas de Google y de la FTC.

La respuesta es donde fallan los consultorios. Agradecerle a alguien "por venir por su corona" revela un tratamiento.

DÉBIL

Gracias [Nombre], qué bueno que su endodoncia salió bien.

Confirma un paciente y un procedimiento.

FUERTE

Muchas gracias por sus palabras. Nos alegra mucho.

Cálida, y no confirma nada.

Ejemplos ilustrativos. Los nombres entre corchetes son marcadores, no personas reales.

DENTRO DE LAS REGLAS

Las respuestas nunca confirman que alguien fue paciente ni nombran un tratamiento (HIPAA, si su consultorio es una entidad cubierta). La regla de la FTC sobre reseñas (16 CFR Parte 465) prohíbe reseñas falsas o condicionadas y ocultar las negativas.

HÁGALO EL LUNES

1. Escriba una plantilla de respuesta segura.
2. Pida reseña a todos al salir, de la misma forma.
3. Detenga cualquier pedido que vaya solo a pacientes contentos.

> **Mida:** Respuestas que nombran a un paciente o un tratamiento: cero.

DOCE MESES DE ADMISIÓN

Doce meses en la recepción.

Un foco por mes, alrededor del recall, el año escolar y el año de beneficios del seguro. La misma estructura cada mes, solo cambia el foco.

ENERO

Nuevo año de beneficios

Los pacientes estrenan beneficios. Recall a todos los atrasados y respuestas rápidas sobre seguros.

FEBRERO

Aceptados sin agendar

Trabaje los planes abiertos del año pasado con los beneficios nuevos.

MARZO

Vacaciones de primavera

Niños sin escuela. Abra horarios pediátricos y familiares.

ABRIL

Consultas de ortodoncia

Las familias planean frenos antes del verano. Seguimiento a las consultas.

MAYO

Revisión del recall

Saque de nuevo las listas de atrasados antes del verano.

JUNIO

Empieza la temporada de huracanes

Envíe su política de cierre y cambios en los dos idiomas.

LA REGLA QUE HACE FUNCIONAR EL CALENDARIO

El foco de cada mes pasa por la misma admisión: respuesta en menos de un minuto, los mismos mensajes en español e inglés y seguimiento que para cuando el paciente agenda. Los recordatorios de beneficios describen el calendario, nunca prometen que algo está cubierto.

DOCE MESES DE ADMISIÓN

La segunda mitad llena el año.

JULIO

Huecos de verano

Llene la higiene libre con listas de aviso corto.

AGOSTO

Regreso a clases

Exámenes escolares y citas pediátricas. Recordatorios a los dos tutores.

SEPTIEMBRE

Mes de la Herencia Hispana

Empieza el 15. Revise cada punto en español de principio a fin.

OCTUBRE

Residentes de temporada

Pacientes que vuelven para el invierno. Recall de bienvenida.

NOVIEMBRE

Use sus beneficios

Recuerde a los asegurados sus beneficios sin usar, sin prometer cobertura.

DICIEMBRE

Cierre del año de beneficios

Última oportunidad de agendar tratamiento aceptado antes del cambio.

TEMPORADA DE HURACANES

De junio a noviembre, tenga listo un mensaje de cierre y cambio de citas en los dos idiomas, aprobado de antemano, para que la recepción lo envíe en minutos si la oficina cierra.

PÉGUELO EN LA RECEPCIÓN

Quince jugadas, ocho hábitos.

Si la recepción hace esto en cada turno, la mayor parte de este manual ya está funcionando.

Conteste o escriba

Ninguna llamada nueva termina en silencio. Sale un texto en menos de un minuto.

Solo el nombre del seguro

Nunca número de miembro ni foto de tarjeta por texto. La oficina verifica.

Emergencias a una persona

Hinchazón que afecta respirar o tragar: llamar al 911.

Pregunte quién más

Agende a la familia, cada expediente aparte.

Agende al salir

Una frase, antes de que se levanten.

Un responsable de los sin agendar

Una persona, cada semana.

Dentro del horario

8 AM a 8 PM, tres en 24 horas sobre un tema, consentimiento registrado.

We speak English

Saludo, textos, formularios y recordatorios en los dos idiomas.

IMPLEMENTACIÓN

Sus primeros treinta días.

No empiece quince jugadas a la vez. Una semana a la vez, en este orden.

SEMANA 1

Su punto de partida

Saque las llamadas perdidas por hora, llene el mapa de admisión y anote los tres números. No cambie nada todavía.

SEMANA 2

Cierre las fugas de la puerta

Active el texto por llamada perdida, arregle el saludo en los dos idiomas y quite los campos de número de miembro.

SEMANA 3

Emergencias y consentimiento

Escriba la lista de palabras urgentes y la línea del 911, agregue la casilla de consentimiento y pruebe ALTO y STOP.

SEMANA 4

Seguimiento

Asigne la lista de aceptados sin agendar, empiece el recall en el idioma de cada paciente y agende al salir.

LAS REGLAS EN UNA PÁGINA

Las reglas, en un solo lugar.

Cada jugada que toca una regla lo dice en su página. Aquí están juntas, para que su gerente, su dentista y su abogado las revisen de una vez.

HIPAA	Si su consultorio es una entidad cubierta, nombres, visitas y tratamientos son información de salud protegida. Pida el mínimo que necesita la admisión. Los proveedores que manejan datos de pacientes necesitan un acuerdo de asociado de negocios.
TEXTOS	Consentimiento registrado para textos automáticos (TCPA, Fla. Stat. 501.059). Envíos programados de 8 AM a 8 PM, máximo tres sobre un tema en 24 horas (501.616(6)). STOP, ALTO y PARE se respetan de inmediato.
SEGUROS	Solo el nombre de la aseguradora por texto. Números de miembro y fotos de tarjeta los recoge la oficina, no un hilo de mensajes. Nunca prometa cobertura antes de verificar.
EMERGENCIAS	El sistema no evalúa síntomas. Las palabras urgentes detienen la automatización y pasan a una persona. Hinchazón que afecta respirar o tragar: llamar al 911.
PUBLICIDAD	La publicidad dental en la Florida no puede ser falsa ni engañosa. Ningún título de especialista sin la credencial. Precios solo de una lista aprobada. Ningún resultado prometido.
RESEÑAS	Pídalas a todos de la misma forma. Las respuestas nunca confirman que alguien fue paciente. La regla de la FTC (16 CFR Parte 465) prohíbe reseñas falsas o condicionadas.
MENORES	Los mensajes sobre un menor van a los tutores registrados, nunca al niño. Las preguntas de custodia son de la oficina y su abogado.

Los nombres, frases y guiones de este manual son ejemplos ilustrativos escritos para enseñar, no pacientes, dentistas ni consultorios reales. Es información general y las reglas cambian. Revise cada práctica con su dentista y su abogado antes de basarse en ella.

No es asesoría legal ni médica. TheraCRM.pro es un sistema de admisión y seguimiento operado por Aday Interactive, Inc. No es un proveedor de salud ni un bufete de abogados, y nada en esta guía es asesoría médica, clínica o legal. Si su consultorio es una entidad cubierta, y cómo le aplica una regla, lo deciden su abogado y su responsable de cumplimiento. Verifique cada regla antes de actuar.

CÓMO AYUDA THERACRM.PRO

Lo que hace TheraCRM.pro en la recepción.

Cada jugada funciona con el equipo que ya tiene. TheraCRM.pro está configurado para llevar la parte repetitiva, en español e inglés, ya construido para consultorios dentales antes de que inicie sesión.

Llamadas perdidas	Configurado para responder por texto en menos de un minuto, en el idioma del saludo, con enlace para agendar.
Admisión bilingüe	Un formulario y un conjunto de mensajes, hechos en los dos idiomas para que nunca se separen.
Tratamiento sin agendar	Un seguimiento en el idioma del paciente que para cuando agenda o responde.
Emergencias	Las palabras urgentes detienen la automatización y pasan a la persona que su consultorio designa.
Complemento HIPAA	En Practice y Group, un complemento de $100 al mes con BAA firmado antes del primer inicio de sesión, si su consultorio es una entidad cubierta.

SIGUIENTE PASO

Vea la configuración dental en una llamada de 30 minutos.

Le mostramos la admisión en un consultorio como el suyo, en los dos idiomas, y le decimos con franqueza si no es para usted.

AGENDAR UNA DEMOSTRACIÓN

TheraCRM.pro es un sistema de admisión y seguimiento operado por Aday Interactive, Inc. No es un proveedor de salud ni un bufete de abogados, y nada en esta guía es asesoría médica, clínica o legal. Si su consultorio es una entidad cubierta, y cómo le aplica una regla, lo deciden su abogado y su responsable de cumplimiento. Verifique cada regla antes de actuar.