



Eleonora Trilnik

La doctora Eleonora Trilnik es odontóloga, consultora, experta en Management y Marketing en Salud y fundadora de la consultora Dra. Eleonora Trilnik & Asoc.

eleonoratrilnik@fibertel.com.ar
www.trilnikmanagement.com.ar

El trabajo de la asistente dental administrativa: un listado para usar todos los días.

El término "obnosis" se refiere a la capacidad de adquirir conocimientos por medio de la observación de lo que es obvio.

Por eso, hablar de lo obvio a veces no lo es tanto.

En un consultorio odontológico, puede parecer innecesario mencionar las múltiples tareas de la asistente dental administrativa.

A pesar de ello, y a modo de ayuda memoria o check list, es bueno recordar ese catálogo de funciones para que ella pueda organizar mejor su tiempo.

Volver sobre lo ya conocido puede deparar sorpresas: se hallan aspectos que, quizás, habían pasado al olvido. O se los ve a todos dentro de un orden que permite encararlos con mayor eficacia y entusiasmo.

El listado completo

El siguiente listado corresponde a los distintos momentos y tareas del día laboral de una asistente dental administrativa, en un consultorio odontológico que funciona de lunes a viernes de 9 a 20 hs.

1. Llega, se coloca su uniforme y se prepara para iniciar su trabajo. Ella sabe que la imagen personal es en lo primero que se detiene el paciente-cliente.
2. Prende todas las luces, equipos y computadoras.
3. Escucha los mensajes del contestador y lee los e-mails.
4. Prepara el café.
5. Contesta los mensajes y los e-mails urgentes. Siempre tiene en cuenta que pocas cosas hay tan frustrantes, para un paciente-cliente, como no recibir respuesta a su mensaje grabado o de correo electrónico. Al mismo tiempo, es consciente de que un consultorio no es una empresa más: aquí se trata con seres humanos que sufren, y que necesitan ayuda y cordialidad.
6. Comienza a atender los llamados telefónicos.
7. Se comunica con los laboratorios de prótesis dental para recordarles los trabajos a enviar y a recibir.
8. Confirma las citas de los pacientes para el día siguiente, a fin de asegurarse su presencia y poder mantener las metas de producción fijadas por el odontólogo.
9. Realiza copias del parte diario de pacientes: las coloca en los gabinetes-consultorios, y en el área de laboratorio o lounge de reunión de profesionales y personal, para que todos los que trabajan en ese consultorio sepan quienes son los pacientes que acudirán y las prestaciones que se les realizarán.

10. De 10 a 11 hs, desarrolla tareas administrativas: se contacta con las prepagas y obras sociales; confecciona y actualiza los presupuestos para entregar a los pacientes; archiva la documentación; audita las liquidaciones para las prepagas; prepara las liquidaciones para los profesionales; y, una vez por semana, va confeccionando las liquidaciones para las prepagas, que se entregarán al final del mes.

11. A las 11:30 hs, de todos los días, actualiza las fichas de los pacientes y luego las archiva.

12. A las 12 hs, continúa confirmando pacientes del día siguiente, teniendo a mano los datos de los que se hallan en lista de espera y la utiliza para ocupar cada espacio libre de la agenda. En todos los casos, cuando llama a un paciente nunca menciona "Faltó un paciente y quisiéramos saber si puede venir usted". En lugar de ello, dice: "Tenemos un espacio disponible. ¿Desea aprovecharlo?"

13. Almuerzo de 12:30 a 13:30 hs.

14. De 14 a 15 hs, realiza las tareas contables del día anterior y recibe a los proveedores, en un día y un horario fijos.

15. A las 19 hs, después de haber confirmado a todos los pacientes del día siguiente, prepara el parte diario de pacientes y prestaciones a realizarles del día siguiente. Además, procesa y termina de confeccionar el parte diario del día, pasando la información de producción y cobros a las planillas de producción semanal.

16. Los viernes, completa la planilla de producción semanal.

17. El último día del mes, suma todos los valores de todas las planillas de producción semanal y los pasa a la planilla de producción anual. También completa la planilla de gastos anuales, con la sumatoria de los gastos del mes.

18. Todos los días, completa la planilla de caja que debe presentarle al odontólogo al final de la jornada, y luego la archiva en el bibliorato correspondiente.

19. Confecciona, en el horario conveniente, las cartas para enviar a los profesionales a quienes se les derivan pacientes; las de bienvenida a los pacientes de primera vez y se las remite previamente a la consulta; las destinadas a los pacientes nuevos, agradeciendo haber concurrido; y las de agradecimiento a los pacientes y colegas del odontólogo que derivaron otros pacientes. El envío lo realiza por e-mail o por correo convencional, según corresponda y de acuerdo con los hábitos del destinatario.

20. Mantiene impresa la cantidad necesaria de



Eleonora Trilnik

La doctora Eleonora Trilnik es odontóloga, consultora, experta en Management y Marketing en Salud y fundadora de la consultora Dra. Eleonora Trilnik & Asoc.

eleonoratrilnik@fibertel.com.ar
www.trilnikmanagement.com.ar

formularios de consentimientos de las distintas prestaciones (ortodoncia, implantes, tratamientos de conductos) para hacer que los firmen los pacientes.

21. Durante el horario de atención, llama inmediatamente a cada paciente que están faltando sin aviso y le da una nueva cita en el acto. Tiene en cuenta que ésta es una oportunidad óptima para retener al paciente, a la vez que él percibirá esa acción como un servicio.

22. Resuelve adecuadamente y con criterio las llamadas de pacientes que reclaman una atención de emergencia.

23. Maneja con discreción y conocimiento la agenda de llamadas personales del odontólogo.

24. Tiene en cuenta la fecha de presentación de las liquidaciones para las prepagas y las obras sociales, y las prepara con dos días de antelación.

25. Todos los días y durante todo el día, atiende el teléfono para dar citas, recibe a cada paciente - asumiendo así la función de recepcionista-, avisa a la asistente dental clínica cuando llega uno, le presenta al paciente el respectivo presupuesto y cobra los honorarios.

¿Falta algo?

Este listado es sumamente general y orientativo. Cada asistente dental administrativa sabrá adecuarlo a sus tiempos y modalidad, y al estilo del consultorio.

Lo importante es que no queden tareas vitales sin resolver.

Por eso se incluyen muchas que pueden parecer naturales o sobreentendidas.

Más allá de eso, la intención es ayudar a la asistente dental administrativa a descubrir algún punto que, por algún motivo, no era tenido en cuenta.

A propósito de ello, el escritor húngaro Arthur Koestler decía: "Cuanto más original es un descubrimiento, más obvio parece después".

Es que siempre hay algo que uno puede empezar a hacer o hacerlo de otra manera e, incluso, mejor.

Con un especial reconocimiento al Lic. Ricardo Palmieri, por su colaboración en la redacción de este artículo.

Eleonora Trilnik