

Contenido

Introducción	9
Inicie el cambio en sí mismo	11
Escala de evaluación personal	12
Éxito: para tenerlo, hay que definirlo	16
Empresa	19
Fines de la empresa	20
¿Cuáles son las ventajas de ser el propietario del consultorio?	20
¿Cuáles son algunas de las causas del fracaso de muchas empresas?	20
El consultorio como una organización	20
Administración	23
Importancia de la administración	23
Planeación	24
La calidad como un objetivo en el consultorio	27
Servicio	28
Servicio material	29
Servicio personal	29
Filosofía de un consultorio con éxito	30
Los servicios de un consultorio médico deben ser:	31
¿Qué puede vender?	32
Organización	33
Estructura de la organización	33
Porqué es importante revisar la organización	34
Organigrama del consultorio médico	35
Equipo de trabajo	36
Características del puesto:	36
Perfil del puesto	38
Salario	38
¿Sabe cuánto cuesta cada colaborador?	38
Relación laboral con el equipo de trabajo	39

Cualidades de su personal	39
Colaboradores externos	40
Reglamento interno del consultorio	40
Estímulos y sanciones en el consultorio	41
Ambiente del equipo de trabajo	42
Pasos para la contratación:	43
Ejemplo de solicitud de empleo	44
Ejemplo de un contrato laboral:	47
Imagen del equipo de trabajo	50
Apariencia de la persona	50
Lo que nunca deben hacer el médico o el personal auxiliar delante del paciente en el consultorio:	51
Funciones del equipo de trabajo	51
Comunicación con el equipo de trabajo	53
Analice su habilidad para comunicar	53
Cambio de personal	54
Relaciones laborales	54
Análisis jurídico de los derechos y obligaciones:	54
Obligaciones del patrón	57
Prohibiciones a los patrones	58
Para los trabajadores existen las siguientes obligaciones	58
De las prohibiciones más importantes a los trabajadores	59
Organización del tiempo	60
Definir el horario de trabajo	60
Anual	61
Mensual	61
Semanal	61
Diaria	61
Libro de citas	62
En el cálculo del tiempo se considera de acuerdo a la especialidad:	62
Reingeniería	64
¿Qué es rediseñar?	64
La importancia de los procesos	65
Procesos factibles	65
Rediseño de la empresa	66
Procedimiento para el autoanálisis	67
Objetivos y beneficios de la autoevaluación:	67
Estandarización del procedimiento	67
Modelo de evaluación	68
Eficiencia en el consultorio	68

Dirección	70
Ventajas al delegar	71
Barreras al delegar	72
Lineamientos para delegar eficazmente	72
Sea un líder	73
¿Cuál de los estilos de liderazgo me conviene utilizar?	75
Motivación	76
Jerarquía de necesidades:	80
Motivación en el equipo de trabajo	81
El papel de las expectativas	82
Motivación por el éxito	83
Comunicación	85
El proceso de comunicación en el consultorio	85
Canales o vías de comunicación:	87
La comunicación organizacional	88
Direcciones en la comunicación dentro del consultorio:	88
El dirigente es el responsable de la comunicación en la empresa	90
La eficacia de la comunicación en el líder	91
Tips para mejorar la eficacia de la comunicación interpersonal del líder:	91
¿Cuál de estos niveles de comunicación desea mantener?	92
Escala de evaluación personal	93
Relación médico-paciente	95
Comunicación médico-paciente	100
Aspectos psicológicos	101
Entrevista	102
Tipos de entrevistas	103
Diferentes tipos de preguntas	103
Pacientes de control	105
El teléfono una herramienta de comunicación y mercadotecnia	107
Hay que contestar con prontitud	107
Cómo contestar el teléfono	107
Controle la conversación	108
¿Cómo saber que la persona que habla por teléfono está sonriendo?	108
Las llamadas que se hacen del consultorio al exterior	108
Políticas internas de las llamadas telefónicas	109
Muestre interés por sus pacientes	110
Técnica de la reserva	111
Líneas de teléfono	111

Recomendaciones que refuerzan todas las sugerencias que le permitirán lograr un impacto positivo desde la primera vez.....	111
Para cancelar citas	112
Para «emergencia»	113
Hable con claridad.....	114
Ejemplos de conversaciones telefónicas	116
Comunicación escrita.....	121
La mercadotecnia en el consultorio.....	123
¿Cómo tomar decisiones en mercadotecnia?.....	124
Pasos para realizar una investigación de mercados	125
Mercadotecnia y publicidad	127
La computadora como una herramienta de control administrativo	129
Indicadores estadísticos del consultorio.....	132
Control administrativo interno.....	133
Cálculo de honorarios y análisis de gastos.....	133
Gastos fijos mensuales	133
Horas totales anuales	133
Tiempo	133
Infraestructura y experiencia.....	133
Factor inflación.....	133
Laboratorio.....	134
Claves.....	134
Ingresos	134
Chequera	135
Egresos.....	136
Pago de empleados.....	137
Inventario	138
Objetivos del inventario	139
Tarjeta de inventario para reposición de artículos	139
Claves	140
Consejos para comprar	141
Historia clínica.....	142
Elementos que forman la historia clínica	142
Consideraciones de la historia clínica.....	143
Componentes de la historia clínica.....	144
Resultados de las evaluaciones.....	159
Notas bibliográficas	161
Bibliografía	162