

Checklist de auditoría de recuperación de pacientes

Marca lo que tu clínica no cubre bien hoy. Donde se acumulen las casillas sin marcar, ahí está el dinero.

Llamadas y solicitudes

- Toda llamada perdida se devuelve el mismo día
- Cada formulario y mensaje recibe respuesta en minutos, no en horas
- Hay respuesta también fuera de horario y en hora punta
- Se hace un segundo intento cuando el paciente no contesta
- Cada primera respuesta termina proponiendo un hueco concreto

Seguimiento de presupuestos

- Todos los presupuestos abiertos están en una lista, no en la memoria
- Cada presupuesto sin cerrar tiene un seguimiento a los pocos días
- El seguimiento es tranquilo, sin presión ni cuenta atrás
- Se resuelven dudas de plan de tratamiento y facilidades de pago

No-shows y agenda

- Cada cita se confirma y se recuerda la víspera
- Cuando alguien no se presenta, se le escribe el mismo día
- Los huecos que deja una ausencia se intentan recolocar
- Se mide cuántas citas no se presentan cada mes

Pacientes antiguos

- Existe una lista de pacientes que hace tiempo que no vienen
- Se reactiva a esos pacientes de forma ordenada, no improvisada
- Se recuerdan revisiones y tratamientos pendientes

Reseñas y reputación

- Se piden reseñas tras una visita satisfactoria, de forma natural
- Se responde a todas las reseñas, también a las críticas
- El perfil de empresa de Google está completo y actualizado

Visibilidad: SEO y Google Maps

- La clínica aparece en Google Maps al buscar tu especialidad en tu zona
- Hay una página por tratamiento principal y por sede
- Los datos de nombre, dirección y teléfono coinciden en todos los sitios
- La web carga rápido en el móvil y permite pedir cita con facilidad

Si has marcado pocas casillas en llamadas, presupuestos y no-shows, ahí está tu mayor fuga, y casi siempre es la más barata de cerrar.