

Administre su Consultorio como una Empresa de Servicios. 2 edición

Autor: Jorge Antonio Parás Ayala



ESPECIALIDAD: Medicina General

CARACTERÍSTICAS:

ISBN:	9789587550467
Impresión:	A color -Formato: 21,5 x 28 cm
Tapa:	Dura
Número de Páginas:	164
Año de publicación:	2012
Número de tomos:	0
Peso:	0.05 kg
Edición:	2

DESCRIPCIÓN

"El objetivo de este libro es proporcionarle los conocimientos y las herramientas necesarias para dirigir su consultorio como una empresa de servicios. Al aplicar las herramientas usted será más eficiente y, por lo tanto, será más productivo. Los conceptos que se exponen son aplicables a cualquier consultorio, en función o en la fase de planeación, no afecta la dimensión, el lugar o la especialidad; lo fundamental es reconocer que usted eligió este medio para realizarse como profesional y, sobre todo, obtener beneficios económicos para satisfacer sus necesidades."



Introducción

Inicie el cambio en sí mismo

Escala de evaluación personal

Éxito: para tenerlo, hay que definirlo

Empresa

Fines de la empresa

¿Cuáles son las ventajas de ser el propietario del consultorio?

¿Cuáles son algunas de las causas del fracaso de muchas empresas?

El consultorio como una organización

Administración

Importancia de la administración

Planeación

La calidad como un objetivo en el consultorio

Servicio

Servicio material

Servicio personal

Filosofía de un consultorio con éxito

Los servicios de un consultorio médico deben ser:

¿Qué puede vender?

Organización

Estructura de la organización

Porqué es importante revisar la organización

Organigrama del consultorio médico

Equipo de trabajo

Características del puesto:



Perfil del puesto

Salario

¿Sabe cuánto cuesta cada colaborador?

Relación laboral con el equipo de trabajo

Cualidades de su personal Colaboradores externos

Reglamento interno del consultorio

Estímulos y sanciones en el consultorio

Ambiente del equipo de trabajo

Pasos para la contratación

Ejemplo de solicitud de empleo

Ejemplo de un contrato laboral

Imagen del equipo de trabajo

Apariencia de la persona

Lo que nunca deben hacer el médico o el personal auxiliar delante del paciente
en el consultorio

Funciones del equipo de trabajo

Comunicación con el equipo de trabajo

Analice su habilidad para comunicar

Cambio de personal

Relaciones laborales

Análisis jurídico de los derechos y obligaciones

Obligaciones del patrón

Prohibiciones a los patrones

Para los trabajadores existen las siguientes obligaciones

De las prohibiciones más importantes a los trabajadores





Organización del tiempo

Definir el horario de trabajo

Anual Mensual

Semanal Diaria Libro de citas

En el cálculo del tiempo se considera de acuerdo a la especialidad

Reingeniería

¿Qué es rediseñar?

La importancia de los procesos

Procesos factibles

Rediseño de la empresa

Procedimiento para el autoanálisis

Objetivos y beneficios de la autoevaluación

Estandarización del procedimiento

Modelo de evaluación

Eficiencia en el consultorio

Administre su Consultorio como una Empresa de Servicios 7

Dirección

Ventajas al delegar

Barreras al delegar

Lineamientos para delegar eficazmente Sea un líder .

¿Cuál de los estilos de liderazgo me conviene utilizar?

Motivación Jerarquía de necesidades

Motivación en el equipo de trabajo

El papel de las expectativas

Motivación por el éxito



Comunicación

El proceso de comunicación en el consultorio

Canales o vías de comunicación

La comunicación organizacional

Direcciones en la comunicación dentro del consultorio

El dirigente es el responsable de la comunicación en la empresa

La eficacia de la comunicación en el líder

Tips para mejorar la eficacia de la comunicación interpersonal del líder

¿Cuál de estos niveles de comunicación desea mantener?

Escala de evaluación personal

Relación médico-paciente

Comunicación médico-paciente

Aspectos psicológicos

Entrevista

Tipos de entrevistas

Diferentes tipos de preguntas

Pacientes de control

El teléfono una herramienta de comunicación y mercadotecnia

Hay que contestar con prontitud

Cómo contestar el teléfono

Controle la conversación

¿Cómo saber que la persona que habla por teléfono está sonriendo?

Las llamadas que se hacen del consultorio al exterior

Políticas internas de las llamadas telefónicas

Muestre interés por sus pacientes





Técnica de la reserva	
Líneas de teléfono	
Recomendaciones que refuerzan todas las sugerencias que le permitirán lograr un impacto positivo desde la primera vez	
Para cancelar citas	
Para «emergencia	
Hable con claridad	
Ejemplos de conversaciones telefónicas	
Comunicación escrita	
La mercadotecnia en el consultorio	
¿Cómo tomar decisiones en mercadotecnia?	
Pasos para realizar una investigación de mercados	
Mercadotecnia y publicidad	
La computadora como una herramienta de control administrativo	
Indicadores estadísticos del consultorio	
Control administrativo interno	
Cálculo de honorarios y análisis de gastos	
Gastos fijos mensuales	
Horas totales anuales	
Tiempo	
Infraestructura y experiencia	
Factor inflación	
Laboratorio	
Claves	
Ingresos	



Chequera

Egresos

Pago de empleados

Inventario

Objetivos del inventario.

Tarjeta de inventario para reposición de artículos

Claves

Consejos para comprar

Historia clínica

Elementos que forman la historia clínica.

Consideraciones de la historia clínica

Componentes de la historia clínica

Resultados de las evaluaciones

Notas bibliográficas

Bibliografía