

## **Curso de gestión y fidelización de los pacientes en la clínica dental**

### **Presentación del Curso**

Con el curso “Curso de gestión y fidelización de los pacientes en la clínica dental” pretendemos proporcionar las herramientas necesarias para poder crear un estilo de trato único y personalizado para con los pacientes, de tal modo que queden satisfechos no solo con los tratamientos obtenidos sino con el trato recibido. De esta manera crearemos un vínculo de fidelización entre el paciente y la clínica.

Dichas herramientas se impartirán tanto de manera teórica como con casos prácticos donde se expondrán varias situaciones cotidianas que pueden presentarse en la clínica con los diferentes pacientes.

### **Equipo docente**

#### **Dr. Victor Küppers**

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas y Doctor en Humanidades.  
Formador y conferenciante de reconocimiento internacional.  
Profesor de IESE y de la Universidad de Barcelona.

#### **Dra. Susana Pujol**

Licenciada en psicología por la Universidad de Barcelona (UB).  
Especialidad en psicología clínica vía P.I.R.  
Postgrado infancia, pedagogía y enfermedad por la UB.  
Rotación externa en Hospital Sant Joan de Déu.  
Residente en Hospital Consorci Corporació Sanitària Parc Taulí.

#### **Sra. Cristina Hervás**

Profesional especializada con más de 20 años de experiencia en la gestión y formación de equipos de Servicios de Atención al Cliente.  
Experta en técnicas de ventas y en el trato personalizado.  
Responsable de Calidad en el Servicio de Atención al Cliente de Proclinic.

## Objetivos del curso

- Conocer la importancia de la calidad de servicio y las exigencias del paciente.
- Conocer las herramientas necesarias para optimizar la interacción con el paciente y aumentar su fidelidad.
- Cómo generar confianza en el paciente, desarrollando la escucha activa y la empática.
- Desarrollar habilidades para ofrecer al paciente experiencias únicas.
- Comprender los factores que generan la fidelidad del paciente.
- Cómo conseguir la fidelización de nuestros pacientes.
- Conocer diferentes técnicas para el cierre de tratamientos.
- Conseguir la atención del paciente y despertar interés por los tratamientos.
- Conocer los diferentes estilos de personalidad, tipologías de pacientes para mejorar el trato con el paciente y saber manejar situaciones difíciles.
- Interpretar adecuadamente las emociones que se despliegan en la práctica odontológica y actuar acorde a ellas.
- Conocer y manejar los trastornos específicos de ansiedad, como el miedo y la fobia al dentista.
- Desarrollar estrategias de gestión del estrés en la práctica profesional.
- Utilizar adecuadamente estrategias para el manejo psicológico de la atención odontológica.

## Programa

### Aplicación práctica de la Psicología Clínica

#### - **Tipología de pacientes y abordaje terapéutico**

- Tipos de pacientes: niños, adolescentes adultos, ancianos y pacientes especiales.
- Pacientes difíciles y estilos de personalidad.
- Cómo adaptarnos y como tratar a los diferentes tipos de pacientes.
- Atención especializada en pacientes con necesidades especiales: trastornos del espectro del autismo, parálisis cerebral, discapacidad intelectual, enfermedades minoritarias...

#### - **Manejo de situaciones difíciles**

- Comunicación de malas noticias.
- La función de apoyo psicológico.
- Herramientas para manejar situaciones complejas.

#### - **Gestión emocional del profesional**

- Tengo un mal día. ¿Cómo puedo intentar que no afecte en mi trabajo?
- Efectos de la psicología positiva.
- Cómo nos afectan las diferentes reacciones de los pacientes.
- Cómo responder ante reacciones emocionales difíciles.
- Cómo controlar las situaciones de estrés.
- Cómo lidiar con personalidades difíciles en el trabajo. Comunicación interna.

#### - **Trastornos de ansiedad relacionados con la odontología**

- Miedo al Dentista. Causas y consecuencias.
- Manifestaciones clínicas: Ansiedad, odontofobia, nerviosismo, ataques de pánico...
- Técnicas para el control de la ansiedad.

- **Casos prácticos**

- Aprendizaje técnicas de relajación y de manejo emocional tanto para el profesional como para el paciente.

[El trato con el paciente](#)

- **Herramientas necesarias para crear experiencias únicas**

- La primera visita.
- Detectar necesidades y expectativas.
- Añadir valor.
- Conocer al cliente.

- **El trato personalizado**

- Importancia de la atención telefónica.
- Los detalles marcan la diferencia.
- El trato personal en la clínica.

- **Desarrollo de habilidades**

- Empatía.
- Escucha activa.
- La comunicación con el paciente.
- Motivación y compromiso del paciente.

- **Gestión económica**

- Presentación y aceptación de presupuestos.
- Gestión de pagos y cobros. ¿Cómo evito morosidad?
- Gestión de reclamaciones.

- **Casos prácticos**

[El efecto actitud](#)

## Información general

### Calendario y horario

30 de junio de 2018

Sábado de 9.30h a 18.00h

### Timing

9 a 9.30h. Entrega de documentación

9.30 a 11h. Teoría (Dra. Susana Pujol)

11 a 11.30h. Coffee break

11.30 a 13h. Teoría y caso práctico (Dra. Susana Pujol)

13.15h a 14.15h. Teoría (Sra. Cristina Hervás)

14.15 a 15.30h. Almuerzo

15.30 a 16.30h. Casos prácticos (Sra. Cristina Hervás)

16.30 a 18h. Charla motivacional (Dr. Victor Küppers)

### Lugar de realización

AHIADEC Associació d'higienistes i Auxiliars Dentals de Catalunya  
c/ de Llançà, 34, 08015 Barcelona

### Precio

150€

## Contacto

Sra. Patricia Pujol

[informacion@deacbyproclinic.com](mailto:informacion@deacbyproclinic.com)

Tel. 900.800.549

[www.deacbyproclinic.com](http://www.deacbyproclinic.com)