

SWISS DENTAL MARKETING



No se empieza la casa por el tejado (II)

EN TRIBUNA: DANIEL IZQUIERDO HÄNNI

[DIRECTOR DE MARKETING Y ESPECIALISTA EN COMUNICACIONES.

PARA MÁS INFORMACIÓN: WWW.SWISSDENTALMARKETING.COM]

PLASMAR LA ESTRUCTURA Y LAS TAREAS

En la edición anterior de Odontólogos de Hoy, en la primera parte de este artículo sobre la organización de una clínica dental, hablábamos del organigrama como uno de los elementos del marketing interno. El organigrama no solo refleja las jerarquías que existen hasta en el gabinete odontológico más humilde, sino que describe las distintas tareas por realizar, de la intervención en el mismo sillón hasta la facturación o la gestión de pedidos de material.



PARA QUE CADA UNO TENGA BIEN CLARO LO QUE TENGA QUE HACER

El organigrama es el punto de partida para la elaboración de las descripciones de puestos. Estas, ya lo dice el nombre, precisan los trabajos de cada uno de los puestos y describe los objetivos, las obligaciones y las competencias de cada cargo.

El primer punto de una descripción de puesto especifica el nombre del puesto y su volumen de trabajo – empleo al cien por cien o, por ejemplo, de media jornada.

El segundo párrafo resume los objetivos del puesto en líneas generales. Por ejemplo: “El auxiliar de clínica asiste al odontólogo durante sus intervenciones, se encarga de la programación de las citas y de la actualización de los historiales médicos.”

El tercer punto va más a fondo y describe de forma detallada todas las tareas que deben de ser desarrolladas por el titular de este puesto. Para que realmente funcione en el día a día es imprescindible valorar las diferentes tareas por prioridades. Cada una de las labores descritas se debe cuantificar con horas de trabajo, para verificar si es real el volumen de trabajo. Si se llegan a sumar más de 40 o 50 horas a la semana habrá

algún fallo: se tienen que transferir ciertas tareas a otro puesto o buscar personal adicional.

Unas descripciones de puestos bien definidas y coherentes ayudan a evitar dobles tareas y malentendidos, facilitando así el día a día en la clínica y la atención del paciente.

El cuarto paso de la descripción de trabajo, relata la integración organizadora del puesto de trabajo, de acuerdo con el organigrama anteriormente elaborado. Ante todo se trata de definir el puesto superior, el puesto subordinado y las sustituciones.

Como quinto aspecto es muy importante, ante todo para la persona que ocupa el puesto en cuestión, la precisión del nivel de autonomía y de los poderes para poder realizar el trabajo y cumplir con los objetivos definidos. Aunque muchos jefes no lo tengan en cuenta: cuantas más responsabilidades engloba un puesto, mayor nivel de autonomía requiere el trabajador.

El último y sexto capítulo incluye el perfil que debe de aportar la persona que aspira a dicho puesto, especificando criterios odontológicos así como aspectos no-dentales, como experiencia administrativa o habilidades sociales. Estas exigencias facilitarán la búsqueda del personal.

INICIATIVA PARA MEJORAR LAS PERSPECTIVAS

Reflexionar sobre el organigrama y las descripciones de puestos de su propia clínica dental –ahora y en un futuro– requiere tiempo y trabajo. Pero una vez elaborados serán útiles durante mucho tiempo y facilitarán considerablemente el funcionamiento de la clínica. Se evitarán, como ya he mencionado, duplicidad de tareas o malentendidos entre el personal. Facilitando además la valoración de incorporación de nuevo personal, un aspecto fundamental para que la atención al paciente sea óptima.

El personal a incorporar: ¿cumple el currículum con el perfil redactado en la descripción del puesto? ¿es preferible escoger un aspirante con poca experiencia odontológica pero con altos conocimientos en otros campos? ¿o es mejor una persona con un perfil odontológico alto? Desde el punto de vista del marketing dental interno la respuesta a esta pregunta está clara: más vale escoger una persona con habilidades externas a la odontología. ¿Por qué? Porque un titular puede fácilmente formar a sus colaboradores en el campo de la odontología, mientras que no tiene la misma competencia para desarrollar las habilidades de su personal en otras disciplinas •

