



Eleonora Trilnik

La doctora Eleonora Trilnik es odontóloga, consultora, experta en Management y Marketing en Salud y fundadora de la consultora Dra. Eleonora Trilnik & Asoc.

eleonoratrilnik@fibertel.com.ar
www.trilnikmanagement.com.ar

De sala de espera a sala de recepción. Cómo transformarla en un sitio agradable

En su domicilio particular, ¿qué es lo primero que ven las visitas al ingresar?

Seguramente, el living. Sin dudas, estará impecable, ordenado, decorado a su gusto.

¿Y cuál es el "living" de su consultorio o centro médico? La sala de espera. ¿Alguna vez se detuvo a considerarla de este modo?

Por otra parte, la expresión "sala de espera" genera una imagen no muy agradable.

Es un lugar donde la gente permanece cierto tiempo. A veces, más del calculado. Quien allí se encuentra, se prepara para ser atendido. Está con un problema de salud concreto. Por todo ello, debe ser un lugar gratificante, cómodo y estimulante, incluso desde el nombre.

Aunque sólo parezca un cambio de palabras, es mejor llamarla "sala de recepción".

Cuando la recepcionista le indica al paciente "Pase a la sala de recepción", ya estará introduciendo en su mente un concepto positivo.

Y hay muchas cosas que se pueden hacer para que ese ámbito sea invitante.

La iluminación y los colores

Es importante que haya mucha luz natural, si se cuenta con ventanas. O luces claras, en su defecto. Preferentemente, bajas e indirectas. Los tubos fluorescentes y toda otra iluminación directa o a giorno, es desaconsejable.

En cuanto a los colores, también aquí la claridad ayuda a lograr un ámbito placentero: los tonos pastel o el blanco son óptimos para empapelados, muebles, cortinas.

Se ha comprobado que los colores tienen un efecto directo en el estado de ánimo, siendo los más oscuros o los intensos generadores de depresión o irritación.

El estilo

¿La sala de recepción debe ser clásica o moderna? Eso depende del gusto de cada profesional, del resto del consultorio y, también, del edificio donde se encuentre.

Si se opta por lo primero, habrá que evitar que la sala resulte recargada. No tiene que parecerse a un museo.

Si se elige lo segundo, también será bueno no caer excesivamente en lo más actual, ya que perderá vigencia rápidamente. Y puede terminar asemejándose a una tienda de decoración.

Orson Welles decía: "La moda es un signo de segunda categoría. A la postre, no seremos juzgados por el grado de incorporación a la

corriente principal, sino por nuestra respuesta individual a ella".

Las flores y las plantas

Le brindan un toque de calidez a la sala. Donde hay flores o plantas, hay gente que se preocupa por ellas y por los demás.

Y no es preciso invertir en flores frescas todos los días.

Existen servicios que realizan arreglos llamativos y de larga duración, combinando flores y hojas, frescas y secas.

Se dice que uno de los más tradicionales hoteles de Argentina tiene un presupuesto mensual por flores que es mayor que su consumo de corriente eléctrica. Está claro que no hay que llegar a ese extremo para lograr que la naturaleza tenga un espacio en la sala de recepción.

Los olores

Los olores forman parte de lo que el paciente percibe al ingresar a la sala de recepción, aunque no lo vea.

El sentido del olfato, aunque poco desarrollado hoy en el ser humano, sigue teniendo un peso notable.

Por lo tanto, es muy recomendable neutralizar los aromas propios de los anestésicos, los desinfectantes, el eugenol, la lavandina.

Para ello, a veces un sahumero suave o un desodorante de ambientes tenue, pueden ayudar.

Los cuadros

En este punto, se sugiere no caer en lo obvio: las reproducciones de los impresionistas franceses y otras que se repiten de sala en sala.

Lo más adecuado es visitar una casa de marcos especiales, que suelen tener láminas poco convencionales. Y elegir una o dos, de mucha calidad.

Los temas deben ser "calmantes": paisajes, flores, marinas apacibles, naturalezas muertas coloridas, retratos alegres.

Y que combinen con el estilo de la sala.

Si es clásica, un grabado antiguo resulta perfecto. Si es moderna, habrá que elegir algo figurativo o abstracto, pero siempre que contenga colores suaves y temas positivos.

Artistas jóvenes ofrecen cuadros de alta calidad, a precios accesibles y con una infinidad de estilos.

Su trabajo es bueno y nunca debería ser desvalorizado porque sus firmas no son aún famosas.

**Eleonora Trilnik**

La doctora Eleonora Trilnik es odontóloga, consultora, experta en Management y Marketing en Salud y fundadora de la consultora Dra. Eleonora Trilnik & Asoc.

eleonoratrilnik@fibertel.com.ar
www.trilnikmanagement.com.ar

El material de lectura

El material de lectura muchas veces define el estilo de servicio de un profesional.

En una buena sala de recepción debería poder encontrarse uno o más diarios del día, y revistas bien conservadas, de no más de un mes de antigüedad.

Las publicaciones que llegan junto con los diarios de los domingos no son aconsejables, pues es posible que los pacientes ya las conozcan.

También es bueno evitar aquellas que traten sobre temas no aptos para niños.

Sí son adecuadas las revistas de calidad, vinculadas con el mundo del espectáculo, la moda, los viajes, la decoración, la cultura.

En esa elección influirá, sin dudas, el perfil de paciente que atiende cada profesional.

Otro detalle: todas las publicaciones deben tener el sello del consultorio en su tapa y en varias páginas interiores.

Sumado a ello, es más que útil poner a disposición de la gente una pequeña carpeta de auto presentación del consultorio. Ella incluirá las fotos de los profesionales, una breve biografía de cada uno, fotos del tipo antes -después sobre los tratamientos, y cualquier otro tipo de información que le permita al paciente conocer en detalle con quién va a tratarse.

La pizarra de noticias

Suma mucho valor contar con una pizarra o corcho que incluya noticias sobre las últimas técnicas incorporadas, reportajes a los profesionales que atienden, temas alusivos a las distintas épocas del año -primavera, vacaciones de invierno, Día de la Mujer-, aspectos educativos para el paciente relativos a los tratamientos. También, fotografías de los niños que allí concurren o los premios que se otorgan a quienes más se preocupan por su higiene oral.

Los muebles

Aunque parezca redundante mencionarlo, las sillas y los sillones deben ser cómodos y tienen que permitir incorporarse fácilmente. Habrá que cuidar que exista suficiente espacio entre ellos, y también entre las mesas de los costados y los revisteros.

Nunca hay que considerar a la sala como un depósito de trastos, donde se dejan los muebles, adornos y objetos que el odontólogo no desea en su hogar.

La limpieza y el orden

De nada sirve contar con gabinetes impecables si la sala de recepción no tiene el mismo nivel de limpieza y orden.

Es fundamental instruir al personal encargado de esta tarea sobre el porqué de una sala prolija.

El sonido

Es preciso que haya una total privacidad entre las áreas de atención y la sala de recepción.

Eso se logra con aislamientos para paredes, que evitan que se escuchen, por ejemplo, los ruidos de la turbinas.

La música, así mismo, ayuda a crear un clima especial.

Se puede optar por un servicio de música ambiental, por una radio o por ciertos servicios disponibles en Internet, que ofrecen diferentes canales musicales como los que se encuentran en los aviones.

En cualquiera de los casos, es preferible seleccionar una música armónica, suave, sin locutores. La clásica es siempre conveniente, incluso para quienes no la escuchan habitualmente.

El televisor

Algunos consultorios disponen de un monitor con servicio de televisión por cable.

La programación elegida también tiene su peso en el bienestar del paciente.

Los programas de noticias no son muy indicados: generan preocupación, angustia. Lo mejor, son los documentales.

En algunas ocasiones, pueden alternarse los programas con videos educativos para disminuir la aprensión de los pacientes.

En ningún caso es conveniente mostrar videos científicos, que sólo pueden ser apreciados por otros odontólogos.

El teléfono

Es un detalle valorado ofrecer un teléfono a los pacientes, aunque se impongan restricciones a las llamadas a larga distancia.

Si bien muchas personas hoy disponen de un teléfono celular, otras preferirán utilizar el del consultorio.

En el caso de que no se desee ponerlo a la vista, como un servicio explícito, será fundamental capacitar a la recepcionista para que permita el uso del mismo cuando se le solicite.

Entretencimientos para niños

Aun cuando no se atienda a pacientes infantiles, es altamente práctico contar con algún tipo de entretenimiento para los niños que acompañan a sus padres: sillas y mesas bajas, crayones, hojas, libros, juguetes.

Es conocido el caso de un Odontopediatra que ha instalado una sala con juegos electrónicos no violentos, que son un importante imán para sus pequeños pacientes.



Eleonora Trilnik

La doctora Eleonora Trilnik es odontóloga, consultora, experta en Management y Marketing en Salud y fundadora de la consultora Dra. Eleonora Trilnik & Asoc.

eleonoratrilnik@fibertel.com.ar
www.trilnikmanagement.com.ar

Facilidades para discapacitados y personas mayores

Al planear o remodelar la sala de recepción y sus accesos, habrá que considerar la instalación de barandas, pisos antideslizantes, rampas, sillones con brazos. Además, de ser posible, el baño deberá adaptarse a estas circunstancias.

Todo ello ayuda a las personas discapacitadas: es un servicio más hacia ellas y hace que se sientan bienvenidas.

Actuar o esperar

Algunas de estas sugerencias implican inversiones altas. Otras, no, y son sencillas de poner en marcha.

Como en todo cambio, será bueno realizar un plan con metas a corto y mediano plazo. E ir cumpliéndolas rigurosamente.

Una buena sala de recepción predispone bien tanto a los clientes externos -los pacientes- como a los internos -los colaboradores y demás profesionales.

Además, es vital no olvidar que los pacientes consideran al consultorio como un todo: si el odontólogo es bueno pero la recepcionista no resulta cordial, tenderá a juzgar negativamente el servicio.

La sala de recepción es uno de los factores que el paciente toma muy en cuenta a la hora de atenderse, volver y recomendar al profesional a cargo.

Si lo que se busca es la lealtad de estas personas, es imprescindible hacer todo lo posible para "encantarlas" y no simplemente para que se sientan bien.

Con un especial reconocimiento al Lic. Ricardo Palmieri, por su colaboración en la redacción de este artículo.

Eleonora Trilnik