



## CICLOS

Brindar una atención de calidad depende, en alto grado, de establecer y seguir normas exigentes en materia de calidad. Los clientes deben prestar atención y detectar si el médico-director general tolera situaciones empapadas de mediocridad. Una pregunta que puede ayudar en este sentido es: ¿el consultorio realiza mejoras para elevar la calidad del servicio o simplemente se ocupa en dar salida a los pacientes?

El médico-emprendedor, y esto redundará en beneficio de su clientela, debe procurar optimizar la toma de decisiones. Muchas veces se adoptan cambios sin una evaluación que garantice un resultado positivo. Las buenas decisiones, exponen especialistas en administración, son procesos. Es deseable diseñarlas y manejarlas como tales.

Como la oferta de servicios sanitarios es abundante, identificar

**Cuando el negocio de un profesional de la salud es pequeño, la influencia del director general está en todo el local, en cada etapa del proceso.**

posibles ventajas competitivas define parte de nuestra buena o mala fortuna. A los pacientes les resulta fácil identificar los consultorios que cumplen con esa investigación, pues una ventaja es, justamente, ofrecer una mayor cercanía a los clientes o la afluencia constante de éstos.

Cuando el negocio de un profesional de la salud es pequeño, la influencia del director general está en todo el local, en cada etapa del proceso. Cuando el volumen de operaciones crece, las acciones se descentralizan y brindar el servicio gana complejidad. La influencia del

director adquiere otras maneras.

El líder del proyecto es quien, en un momento dado, debe responder por sembrar en el personal confianza o desconfianza sobre la permanencia o viabilidad de un negocio, lo cual se traduce en la concepción que de él tiene la clientela. Valores, misión y visión de la empresa son alcanzadas gracias al empuje del fundador, a su apuesta por desarrollar tareas y procesos con una calidad homogénea.

## CRECER SIN DISMINUIR

Los consultorios atraviesan etapas de crecimiento y madurez. Si el punto es montar un negocio más grande se requiere planear, proyectar y tener claro que habrán de competir con empresas grandes, las necesidades de capacitación serán mayores y se perseguirán objetivos de largo plazo. Será la opinión del paciente la que marque la diferencia.