




AUDITORÍA OPERATIVA · 5 MINUTOS

Cuánto dinero pierde tu clínica cada mes

Tres checklists, una fórmula y la forma concreta de calcular las fugas operativas de tu clínica con tus propios números, sin salir de esta guía.

 5 minutos de lectura

 20 preguntas

 Fórmula aplicable

POR QUÉ AUDITAR

Antes de mejorar algo, hay que saber qué se está perdiendo.

La mayoría de los dueños de clínicas saben que algo se les escapa. Consultas que no agendan. Turnos vacíos de un día para el otro. Pacientes que no vuelven. El problema no es la clínica. Es que nadie mide las fugas.

60%**Consulta sin responder rápido, consulta perdida.**

Cuando un paciente no recibe respuesta en menos de una hora, la probabilidad de que agende en esa clínica cae más del 60%. Llama al siguiente dentista de la lista.

ESTIMACIÓN INDUSTRIA

\$28K**Los no-shows cuestan más de lo que parece.**

Promedio observado en clínicas de 2-4 sillones: entre 4 y 8 turnos perdidos por mes. A \$3.500 UYU por consulta, son entre \$14.000 y \$28.000 UYU mensuales que no se recuperan.

PROMEDIO OBSERVADO

55%**Los pacientes que no vuelven: el problema más silencioso.**

Entre el 40% y el 55% de los pacientes que completan un tratamiento no vuelven en los 12 meses siguientes. No es que no quieran. Es que nadie los llamó.

ESTIMACIÓN INDUSTRIA

Este PDF te da una fórmula concreta para calcular cuánto representa eso en tu clínica, con tus propios números, en menos de cinco minutos.

ÁREA 1 · WHATSAPP

¿Qué pasa con los mensajes que te llegan?

Respondé SÍ o NO a cada pregunta. Sé honesto: nadie te está evaluando.

- 1. ¿Respondés los mensajes de WhatsApp en menos de 1 hora?**
Por qué importa: después de los 60 minutos, la persona ya está buscando otra opción. La velocidad es el primer filtro de confianza.
- 2. ¿Respondés mensajes fuera del horario de consulta y los fines de semana?**
Por qué importa: la mayoría de las consultas llegan cuando la clínica está cerrada. Si no hay nadie que responda, se pierden sin que te enteres.
- 3. ¿Sabés cuántos mensajes del mes pasado nunca tuvieron respuesta?**
Por qué importa: no podés gestionar lo que no medís. Si no tenés ese número, ya hay un problema de base.
- 4. ¿Tenés un protocolo claro de qué responder y en cuánto tiempo?**
Por qué importa: sin protocolo, cada persona responde distinto. Genera inconsistencias que el paciente nota.
- 5. ¿Guardás registro de cada consulta recibida, aunque no haya terminado en turno?**
Por qué importa: una consulta sin turno hoy puede ser paciente el mes que viene si alguien le hace seguimiento.
- 6. ¿Podés decir cuántas personas consultaron la semana pasada y cuántas agendaron?**
Por qué importa: la tasa de conversión de consulta a turno es uno de los indicadores más importantes del negocio. Si no lo sabés, no podés mejorar.
- 7. ¿Alguien del equipo tiene responsabilidad específica sobre el WhatsApp de la clínica?**
Por qué importa: cuando es responsabilidad de todos, es de nadie. Las consultas caen entre las sillas.

RESULTADO PRELIMINAR · ÁREA 1

0-2 Sí: fuga activa. Estás perdiendo consultas todos los días.

3-5 Sí: hay procesos, pero son inconsistentes. Hay margen claro de mejora.

6-7 Sí: esta área está controlada. El problema está en otra parte.

Anotá tu puntaje: / 7

ÁREA 2 · AGENDAMIENTO

¿Qué pasa con la agenda?

No-shows, doble booking, huecos de última hora. Las fugas de agenda son las más silenciosas y las más caras.

- 1. ¿Tus pacientes reciben confirmación automática al agendar?**
Por qué importa: la confirmación reduce los no-shows. El paciente que no confirma tiene más chance de olvidarse o cambiar de plan.
- 2. ¿Enviás un recordatorio 24 horas antes de cada turno?**
Por qué importa: los recordatorios automáticos reducen los no-shows entre un 25% y un 40%. Es la intervención con mejor relación costo-beneficio.
- 3. Cuando un paciente cancela o no aparece, ¿alguien le escribe el mismo día?**
Por qué importa: el 70% de los pacientes que cancelan están disponibles para reagendar si alguien los contacta en las primeras 24 horas.
- 4. ¿Tenés sistema para cubrir huecos de agenda con poca anticipación?**
Por qué importa: un sillón vacío dos horas por día, durante 22 días hábiles, son 44 horas perdidas al mes. Eso es plata directa.
- 5. ¿Se puede agendar un turno fuera del horario de atención, por WhatsApp por ejemplo?**
Por qué importa: muchas personas consultan de noche o durante su horario laboral. Si no pueden agendar en ese momento, se van.
- 6. ¿Sabés cuántos no-shows tuviste el mes pasado?**
Por qué importa: sin ese número no sabés si el problema es grande o chico, ni si está mejorando o empeorando.
- 7. ¿Tenés un proceso para evitar el doble turno?**
Por qué importa: el doble booking genera un momento de tensión que daña la confianza del paciente. Y uno de los dos termina esperando.

RESULTADO PRELIMINAR · ÁREA 2

0-2 Sí: la agenda se gestiona de forma reactiva. Cada no-show es pérdida directa.

3-5 Sí: hay estructura parcial. Faltan automatismos para cerrar las fugas que quedan.

6-7 Sí: esta área está ordenada. El problema está en otra parte.

Anotá tu puntaje: / 7

ÁREA 3 · SEGUIMIENTO

¿Qué pasa después del tratamiento?

Los pacientes que ya ganaste son la fuente de ingresos más barata. Si no los cuidás activamente, se van sin hacer ruido.

 1. ¿Contactás al paciente 48-72 horas después del tratamiento para preguntar cómo está?

Por qué importa: ese mensaje post-tratamiento es el gesto que más fideliza. Cuesta nada y cambia la percepción de la clínica.

 2. ¿Tenés sistema de recall para recordar el próximo control o limpieza?

Por qué importa: más de la mitad de los pacientes sin reminder activo no vuelven en el año. No es abandono, es olvido. La clínica que recuerda se queda con ellos.

 3. ¿Sabés qué pacientes no pisaron la clínica en los últimos 6 meses?

Por qué importa: esa lista es plata que ya está en la base de datos. Reactivar un paciente viejo cuesta entre 5 y 7 veces menos que conseguir uno nuevo.

 4. ¿Contactás a pacientes inactivos ofreciéndoles una razón para volver?

Por qué importa: una campaña simple de reactivación puede traer de vuelta entre el 10% y el 20% de los inactivos. Sin publicidad, sin costo extra.

 5. ¿Hacés algo distinto en el cumpleaños o aniversario del primer turno?

Por qué importa: no es sobre el cumpleaños. Es sobre que el paciente sepa que lo recordás como persona, no como ficha.

 6. ¿Sabés si un tratamiento quedó incompleto y el paciente dejó de venir?

Por qué importa: un tratamiento incompleto es un riesgo clínico y una oportunidad de retención. Sin seguimiento activo, se pierde en silencio.

RESULTADO PRELIMINAR · ÁREA 3

0-2 Sí: estás perdiendo pacientes que ya ganaste. El costo de captación fue alto; el de retención es casi cero.

3-4 Sí: hay intención, pero los procesos no son sistemáticos. Dependen de que alguien se acuerde.

5-6 Sí: esta área está trabajada. Buen punto de partida para optimizar.

Anotá tu puntaje: / 6

FÓRMULA DE PÉRDIDA MENSUAL

El número que importa: cuánto representa en pesos.

Tres variables. Anotá tus propios números al lado de cada ejemplo.

A Ticket promedio de consulta

¿Cuánto facturarás en promedio por paciente atendido?

Ejemplo: **\$3.500 UYU** Tu número: \$ _____

B Consultas que no convierten por mes

¿Cuántas personas consultan pero no terminan agendando?

Ejemplo: **40 consultas** Tu número: _____

C % recuperable con mejor respuesta y seguimiento

Estimación industria: entre 40% y 60% son recuperables.

Ejemplo: **50%** Tu número: _____ %

LA CUENTA, CON EL EJEMPLO

Paso 1 $B \times C = 40 \times 0,50 = 20$ **consultas recuperables**

Paso 2 $20 \times A = 20 \times \$3.500 =$ **\$70.000 UYU / mes**

Pérdida mensual estimada: \$70.000 UYU

CON TUS NÚMEROS

_____ × _____ = _____ consultas recuperables

_____ × \$ _____ = \$ _____ **UYU / mes**

Eso en un año: $\$70.000 \times 12 = \840.000 UYU anuales solo en consultas no convertidas. No incluye no-shows ni pacientes que no volvieron después de un tratamiento. El número real es mayor.

QUÉ HACER CON LOS RESULTADOS

Tres escenarios. ¿Cuál es el tuyo?

SUMÁ LOS PUNTAJES

Área 1 · WhatsApp	_____	/ 7
Área 2 · Agendamiento	_____	/ 7
Área 3 · Seguimiento	_____	/ 6
Total	_____	/ 20

● VERDE

14 — 20 puntos

Procesos sólidos. Las fugas operativas son pequeñas y la clínica está bien gestionada.

Qué hacer primero: revisar los ítems donde pusiste NO y evaluar si son prioritarios. El siguiente nivel es medir con datos, no solo con percepción.

● AMARILLO

8 — 13 puntos

Procesos parciales. Hay estructura, pero depende de que alguien se acuerde. Las cosas se escapan.

Qué hacer primero: identificar el área con menor puntaje y empezar por ahí. Normalmente es seguimiento o WhatsApp. Mejorar esos dos solos cambia la retención de forma significativa.

● ROJO

0 — 7 puntos

Fugas activas en múltiples frentes. La clínica pierde dinero todos los días, no por falta de pacientes, sino por falta de sistema.

Qué hacer primero: no intentes arreglar todo de una. Elegí el área más crítica y resolvé primero la comunicación con el paciente antes de que se vaya. Casi siempre es WhatsApp. Después agenda. Después retención.

Ninguno de estos escenarios significa que tu clínica esté mal administrada. Significa que hay cosas que se pueden sistematizar. La diferencia entre el verde y el rojo no es talento, es si los procesos son manuales o automáticos.

SI ENCONTRASTE FUGAS

Tiene sentido que hablemos.

En Kyvro AI automatizamos los procesos que aparecen en este checklist para clínicas dentales de Uruguay y LATAM. WhatsApp que responde solo, agenda con confirmación y recordatorios, seguimiento de pacientes que sí vuelve a hablar con ellos.

Garantía de 60 días: si en los primeros dos meses no ves resultados concretos, te devolvemos el setup completo. Sin preguntas, sin letra chica.

SITIO WEB

kyvro.ai

Calculadora de ROI y garantía

WHATSAPP DIRECTO

+598 91 688 824

Respuesta en el día