Lista de comprobación de cliente misterioso · Centros médicos privados

Haz la visita como un cliente más y marca Sí o No en cada punto. Apunta en Nota tiempos, cifras o lo que hayas visto. Se observa el servicio, no se juzga a personas: no hagas fotos ni grabaciones de nadie.

LOCAL	FECHA	HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA

Cita		SÍ	NO	NOTA
1	Responden a tu llamada o mensaje (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te preguntan si vas por aseguradora o como paciente privado.	☐	☐	
3	Te informan del precio de la consulta si vas por privado.	☐	☐	
4	Te confirman la cita con especialidad, día y hora.	☐	☐	
5	Te recuerdan la cita antes del día.	☐	☐	

Recepción		SÍ	NO	NOTA
6	El número de registro sanitario del centro está visible.	☐	☐	
7	Te piden los datos sin que otros pacientes los oigan.	☐	☐	
8	Te informan sobre la protección de tus datos.	☐	☐	
9	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	

Consulta		SÍ	NO	NOTA
10	Te explican el diagnóstico con lenguaje claro.	☐	☐	
11	Te dan tiempo para preguntas.	☐	☐	
12	Te explican las pruebas que piden y para qué son.	☐	☐	
13	Te dan el informe por escrito si lo pides.	☐	☐	

Pruebas y presupuesto		SÍ	NO	NOTA
14	Te dan presupuesto por escrito de pruebas o intervenciones.	☐	☐	
15	Te informan de cuándo tendrás los resultados.	☐	☐	
16	Te explican la preparación de la prueba por escrito.	☐	☐	

Instalaciones y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
17	Sala de espera y consultas están limpias.	☐	☐	
18	Hay dispensadores de gel en zonas comunes.	☐	☐	
19	Te contactan para darte resultados o la siguiente cita.	☐	☐	
20	La factura coincide con lo informado.	☐	☐	
21	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 20 puntos en Sí. Lo que más hay que mejorar: _____

¿Prefieres que lo compruebe alguien a quien tu equipo no conoce? Nuestro equipo hace la visita de forma anónima y te entrega el informe con estos puntos y los tuyos. Escríbenos por WhatsApp al 620 00 11 66 o en clienteinfiltrado.es/contacto/.

Recurso creado por Cliente Infiltrado · https://clienteinfiltrado.es · Libre para usar citando la fuente con enlace