Lista de comprobación de cliente misterioso · Fisioterapia

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 consulta (anota el tiempo).	☐	☐	
2	Te preguntan qué te pasa antes de darte cita.	☐	☐	
3	Te informan del precio de la sesión.	☐	☐	
4	Te confirman y recuerdan la cita.	☐	☐	

Centro		SÍ	NO	NOTA
5	El número de registro sanitario del centro está visible.	☐	☐	
6	La recepción y la sala de espera están limpias.	☐	☐	
7	La camilla tiene papel o sábana limpia.	☐	☐	
8	Anota el tiempo de espera desde la hora de la cita.	☐	☐	

Valoración		SÍ	NO	NOTA
9	Te hacen preguntas sobre tu historia y la lesión.	☐	☐	
10	Te exploran antes de tratar.	☐	☐	
11	Te explican qué tienes y qué van a hacer.	☐	☐	
12	Te dicen cuántas sesiones calculan y por qué.	☐	☐	
13	Te piden informes o pruebas previas si los tienes.	☐	☐	

Sesión		SÍ	NO	NOTA
14	La sesión dura el tiempo anunciado.	☐	☐	
15	Te preguntan si notas molestias durante el tratamiento.	☐	☐	
16	Te enseñan ejercicios para casa.	☐	☐	
17	Te dan los ejercicios por escrito o en vídeo.	☐	☐	

Pago y seguimiento		SÍ	NO	NOTA
18	El precio cobrado coincide con el informado.	☐	☐	
19	Te informan de bonos y sus condiciones.	☐	☐	
20	Te informan de si trabajan con aseguradoras.	☐	☐	
21	Te contactan para saber cómo sigues.	☐	☐	
22	El cartel de hojas de reclamaciones está a la vista.	☐	☐	

Resultado: _____ de 21 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/.

clienteinfiltrado.es