

8. ACTIVIDADES CLAVE

Las actividades clave de nuestra clínica permiten asegurar su **correcto funcionamiento**, la calidad de los tratamientos odontológicos y una atención profesional y cercana al paciente. Cada actividad está gestionada por personal cualificado que garantiza la eficiencia, la seguridad y la satisfacción del cliente.



8.1. Producción (Prestación de servicios dentales)

La **prestación de los servicios odontológicos** constituye la actividad central del modelo de negocio y es responsabilidad directa del equipo sanitario de la clínica. Los odontólogos y especialistas se encargan del diagnóstico, planificación y ejecución de los tratamientos, garantizando una atención personalizada y basada en criterios clínicos y estéticos de alta calidad.

El **trabajo clínico** se apoya en la labor de auxiliares e higienistas dentales, quienes preparan el material, asisten durante los procedimientos y colaboran en tareas preventivas y de seguimiento. Esta coordinación permite optimizar los tiempos, mejorar la experiencia del paciente y asegurar un flujo de trabajo eficiente.

La **gestión de la agenda clínica y de las citas** se realiza desde recepción, coordinando horarios, confirmaciones y recordatorios, lo que contribuye a reducir ausencias y mejorar la organización interna.

Asimismo, el director de la clínica supervisa el **cumplimiento de los protocolos** sanitarios, de higiene y seguridad, asegurando que todas las actividades se ajusten a la normativa vigente. La innovación y la mejora continua forman parte de esta área, mediante la formación constante del equipo en nuevas técnicas, materiales y tecnologías odontológicas.

8.2. Gestión de la plataforma y servicios online

La **gestión de la plataforma digital y de los servicios online** es una actividad clave para complementar la atención presencial y mejorar la accesibilidad del paciente. Estas funciones son coordinadas desde el área administrativa y de comunicación, en colaboración con proveedores tecnológicos externos cuando es necesario.

Incluye el mantenimiento de la página web, la aplicación móvil y los sistemas digitales asociados, garantizando su correcto funcionamiento, seguridad y actualización. La **gestión de las citas online** se integra con la agenda clínica, facilitando la reserva y confirmación de consultas de forma ágil.

La **atención al cliente online** permite resolver dudas, ofrecer información y mantener una comunicación fluida con los pacientes. Paralelamente, se realiza la actualización periódica de contenidos digitales, publicando información educativa, novedades y consejos de salud bucodental que refuerzan la imagen profesional y cercana de la clínica.

8.3. Marketing y promoción

Las **actividades de marketing y promoción** tienen como objetivo dar visibilidad a la clínica, captar nuevos pacientes y reforzar la fidelización. Estas acciones están coordinadas por el área de marketing y comunicación.

Incluyen la gestión de redes sociales, la **creación de contenido informativo y visual**, y el diseño de campañas publicitarias tanto online como offline, en algunos casos en colaboración con agencias externas. Además, se desarrollan acciones orientadas a la **fidelización de pacientes**, como comunicaciones personalizadas, campañas informativas y seguimiento postratamiento, fortaleciendo la relación a largo plazo con la clínica.

8.4. Mantenimiento y gestión del local

El correcto funcionamiento de las instalaciones es fundamental para garantizar la calidad del servicio y la seguridad del paciente. Incluye:

- **Limpieza y desinfección:** realizada por el personal de limpieza, siguiendo protocolos sanitarios específicos.
- **Mantenimiento del equipamiento dental:** supervisado por el director de la clínica y técnicos especializados.
- **Control de materiales y stock:** asegura la disponibilidad constante de instrumental y productos necesarios para la actividad clínica, evitando interrupciones en los tratamientos y optimizando los costes operativos. Gestionado por los auxiliares y personal administrativo.

8.5. Relación con los clientes

La **relación con los pacientes** es una actividad transversal en la que participa todo el equipo. Incluye la atención y el soporte tanto presencial como digital, ofreciendo una **experiencia cercana, profesional y empática** desde el primer contacto.

El seguimiento de los tratamientos es responsabilidad del equipo clínico, que controla la evolución del paciente y adapta los planes según sus necesidades. De forma complementaria, se recoge **Feedback** a través de encuestas y opiniones, información que es analizada por la dirección para introducir mejoras continuas en los servicios, procesos y atención al paciente.