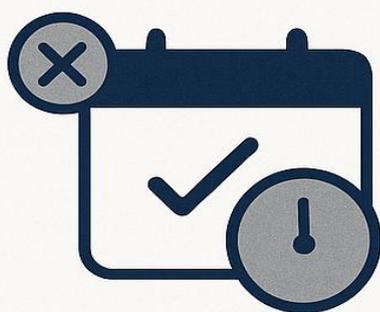


Gestión y mejora de los servicios de salud



Falta de
planificación



Mala
coordinación



Escasez de
protocolos
de calidad



Ausencia de
indicadores de
rendimiento

CHS-Service



 **Título:** Errores que matan la reputación de un servicio de salud (y cómo evitarlos)

Por Dr. Alexis Yorkis Trincado Frutos – CEO de CHS-Service LDA

 **Contexto:**

En mercados como el de Mozambique, donde la competencia en salud privada crece sin una diferenciación clara y la percepción del paciente es cada vez más exigente, la reputación ya no se construye solo con bata blanca. Se construye con gestión. Y se destruye... por errores evitables.

 **5 errores que destruyen la reputación de una clínica (aunque no lo admitan):**

1.  **Falta de experiencia del cliente:**

Recepcionistas sin entrenamiento, tiempos de espera sin explicación, pacientes que se van sin sentirse escuchados.

▶ *Una experiencia deficiente es la forma más rápida de perder pacientes... en silencio.*

2.  **No medir la satisfacción real:**

¿Cuántas clínicas preguntan, registran y analizan qué sienten sus pacientes?

▶ *Si no lo mides, no lo mejoras. Y si no lo mejoras, lo pierdes.*

3.  **Comunicación confusa o inexistente:**

Prometer servicios que no se cumplen, no saber explicar precios, protocolos, ni diferencias clínicas.

▶ *En salud, la confusión se paga con desconfianza.*

4.  **Solo enfocarse en ingresos inmediatos:**

Pensar en la facturación diaria sin una estrategia de fidelización, posicionamiento ni reinversión.

▶ *El cortoplacismo mata lentamente a cualquier proyecto de salud.*

5.  **Despreciar la estrategia y la consultoría:**

"Lo hemos hecho así por años".

▶ *La arrogancia de la costumbre es el veneno de la mejora.*



✂ ¿Cómo lo evitamos en CHS-Service LDA?

- ✓ Auditamos y rediseñamos procesos invisibles que afectan la percepción.
- ✓ Creamos sistemas de escucha activa y medición continua de satisfacción.
- ✓ Implementamos estrategias de branding clínico y comunicación interna y externa.
- ✓ Introducimos I+D+i, IA y herramientas de gestión sanitaria para asegurar **calidad, continuidad y posicionamiento**.
- ✓ Trabajamos sobre KRAs claros y KPIs que reflejan reputación y rendimiento, no solo actividad clínica.

💬 **No olvides:**

“La reputación no se compra. Se construye todos los días... o se pierde en un segundo.”

👉 ¿Tu clínica está enviando el mensaje correcto al paciente... o está perdiendo valor sin notarlo?

Síguenos:

- Website: www.chsservice.com
- Facebook: <https://web.facebook.com/alexis.trincado.2025/>
- Instagram: [https://www.instagram.com/chs_service /](https://www.instagram.com/chs_service/)
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/msc-alexis-trincado-frutos-515038225>

Fecha: 23052025

🧠 **Hashtags estratégicos:**

#GestiónSanitaria #ReputaciónEnSalud #CHSService #KOL #ConsultoríaEstratégica
#IAEnSalud #SaludPrivadaMozambique #BrandingClínico #TransformaciónReal
#AlexisTrincado

