



Frenchy

PROTOCOLO INTERNO DE GESTIÓN DE RESEÑAS

Versión 1.0 – Uso interno de la clínica

Elaborada por:

Frenchy de [Frenchy.es](https://frenchy.es)

ÍNDICE

CONTENIDO DE LA POLÍTICA

• <u>Propósito del documento</u>	2
• <u>Principios de cómo debemos responder</u>	3
• <u>Alcance de esta política</u>	4
• <u>Roles y responsabilidades</u>	4
• <u>Flujo de gestión de reseñas</u>	5
• <u>Tipos de reseñas y acción correspondiente</u>	6
• <u>Protocolo General de Respuesta</u>	7
• <u>Normas de privacidad (RGPD sanitario)</u>	8
• <u>Cómo proceder según el tipo de reseña</u>	9
• <u>Plantillas de respuesta</u>	22
• <u>Errores frecuentes del equipo</u>	25
• <u>Indicadores para medir la eficacia</u>	25
• <u>Anexo: Estructura completa de respuesta</u>	26
• <u>Siguiente paso</u>	27

1. Propósito de esta política

Esta política define **cómo debe gestionar la clínica todas las reseñas públicas**, para que cualquier respuesta sea coherente, sin improvisar y alineada con los valores del centro.

Su objetivo es:

- mantener una comunicación sencilla y respetuosa,
- cuidar la reputación digital de la clínica,
- manejar situaciones delicadas con empatía y método,
- reforzar la confianza del paciente,
- y cumplir con las normas de privacidad.

Este SOP, **Procedimiento Operativo Estándar**, debe ser conocido y aplicado por todo el personal que interviene en la atención y comunicación con pacientes.

2. Guía de cómo debemos responder

Toda respuesta debe seguir estos principios. Son la base para comunicar con claridad, evitar errores y manejar cualquier situación sin improvisar:

1) Profesionalidad

Respuestas claras, directas y sin dar rodeos.

2) Neutralidad

No discutes ni alimentas el conflicto. Nada de entrar al trapo.

3) Empatía

Reconoces cómo se ha sentido el paciente antes de explicar cualquier cosa.

4) Confidencialidad

Sin datos clínicos ni información privada que el paciente no haya hecho pública.

5) Coherencia

Mismo tono y mismo criterio, responda quien responda.

6) Rapidez

Responder rápido evita que el problema crezca.

7) Transparencia

Si hay un error, se reconoce y se corrige. Sin excusas.

3. Alcance de este protocolo

Este Procedimiento Operativo Estándar aplica a todas las reseñas que reciba la clínica en:

- Google Business Profile
- Doctoralia / TopDoctors
- Redes sociales
- Directorios locales
- Plataformas de opinión pública
- Foros o fichas de terceros con reseñas visibles

No aplica a conversaciones privadas (WhatsApp, email, teléfono), que se gestionan bajo el protocolo de Atención al Paciente.

4. Roles y responsabilidades

Para que este protocolo funcione, cada persona debe tener claro qué tiene que hacer. Estos son los responsables en cada nivel.

4.1 Recepción / Atención al Paciente

- Revisa reseñas cada día laborable.
- Clasifica por nivel (simple / negativa / sensible).
- Escala a Marketing o Dirección según el caso.
- Aporta datos internos si se solicitan.

4.2 Departamento de Marketing / Comunicación

- Redacta las respuestas siguiendo este SOP.
- Publica las respuestas dentro del plazo.
- Detecta patrones repetitivos y propone mejoras.
- Reporta reseñas falsas cuando corresponda.

4.3 Director, Gerente o Dirección de la Clínica

- Revisa y aprueba respuestas a casos sensibles.
- Decide acciones correctivas internas.
- Autoriza reclamaciones formales a plataformas.
- Supervisa métricas de reputación trimestralmente.

5. Flujo de gestión de reseñas

Este flujo explica cómo se deben de gestionar las reseña desde que llega hasta que se publica la respuesta, independientemente del nivel o tamaño de la clínica.

Su objetivo es que todo el equipo sepa qué hacer sin improvisar y que cada caso se responda con criterio y orden.

1. — Recepción detecta la nueva reseña

Se revisan las plataformas una vez al día y se identifica el tipo de reseña.

2. — Recepción determina el nivel

Nivel 1, 2 o 3 según lo descrito en este SOP.

Si hay duda, se pasa directamente a Dirección.

3. — Derivación del caso al responsable correspondiente

- **Nivel 1** → Recepción o Marketing (según tamaño de la clínica)
- **Nivel 2** → Dirección
- **Nivel 3** → Dirección / asesoría legal

4. — Revisión interna del caso

Se comprueba el registro del paciente, la cita, notas y cualquier información relevante para entender lo ocurrido.

5. — Redacción de la respuesta

Se comprueba el registro del paciente, la cita, notas y cualquier información relevante para entender lo ocurrido.

6. — Aprobación si aplica

- En clínicas pequeñas → Dirección siempre valida en Nivel 2 y 3.
- En clínicas grandes → Dirección valida Nivel 2 y dirige Nivel 3.

7. — Publicación de la respuesta

Por la persona autorizada según nivel y tamaño de clínica.

8. — Registro del caso si corresponde

Solo en reseñas delicadas o críticas: se anotan incidencias, mejoras internas o patrones repetidos

6. Tipos de reseñas y acción correspondiente

No todas las reseñas necesitan la misma respuesta. Para evitar improvisar y asegurar que todo el equipo responde con el mismo criterio, las clasificamos por tipos.

Esta tabla indica la acción que corresponde en cada tipo de reseña para responder con claridad y sin generar más tensión.

Tipo	Acción
Positiva	Agradecer y reforzar la relación.
Neutra	Aclarar el punto y abrir la puerta al seguimiento.
Negativa real	Empatía y calma → comprobar datos → llevar la conversación a privado.
Injusta / errónea	Respuesta neutra sin acusar + breve aclaración.
Emocional / agresiva	Bajar el tono y evitar que aumente la tensión. Evitar confrontaciones
Falsa / competidor	Respuesta neutra + reporte a la plataforma (Google, Doctoralia...)
Amenaza legal	Respuesta muy breve y sin entrar en detalles.

7. Protocolo General de Respuesta (para todas las reseñas)

Todas las reseñas se gestionan siguiendo este proceso. Es la forma más segura de responder bien y evitar errores. Estas cinco fases evitan respuestas precipitadas y te permiten mantener el control en cualquier situación.

Paso 1 — Verificar

- Datos de cita
- Notas de equipo
- Incidencias
- Comunicaciones previas

Paso 2 — Analizar el contexto

- Identificar emoción
- Valorar si hay error interno
- Evaluar si requiere escalado

Paso 3 — Redactar la respuesta

Siempre con estructura:

1. Agradecer
2. Reconocer lo expresado
3. Aportar contexto breve (sin datos clínicos)
4. Propuesta de ayuda o invitación privada
5. Cierre cordial

Paso 4 — Publicar

Siempre dentro de los plazos:

- <48h general
- <24h casos sensibles

Paso 5 — Registrar si aplica

- errores internos
- amenazas
- patrones repetidos
- incidentes clínicos
- reseñas falsas reportadas

8. Normas de privacidad (RGPD sanitario)

Aquí es donde más clínicas se equivocan: querer dar contexto y acabar revelando información privada del paciente.

La regla es simple y muy importante: ***solo puedes usar lo que el paciente ya hizo público en su reseña.***

Se puede mencionar:

- ✓ Nombre del paciente, tal y como aparece en la reseña
- ✓ Información que el paciente ya publicó

NO se puede mencionar

- ✗ Tratamientos específicos
- ✗ Historial médico
- ✗ Fechas de procedimientos
- ✗ Diagnósticos
- ✗ Resultados, complicaciones o controles
- ✗ Datos de facturación Valorar si hay error interno

Ejemplos de respuestas prohibidas:

- ✗ “Como vimos en tu historia clínica...”
- ✗ “Recordamos que tu cirugía del 12 de enero...”
- ✗ “Tras tu rinomodelación...”
- ✗ “No estás diciendo la verdad.”

9. Cómo proceder según el tipo

Para que cualquier persona del equipo sepa qué hacer sin dudar, todas las reseñas se clasifican en tres niveles según su complejidad, emoción y riesgo reputacional o legal.

No **clasificamos por “estrellas”, sino por riesgo y tono emocional** del paciente.

Nivel	Señales	Riesgo	Quién responde	Objetivo
● 1 — Estándar	Positiva, neutra o negativa suave	Bajo	Recepción / Marketing	Agradecer y reforzar
● 2 — Delicada	Queja real, malentendido, paciente molesto	Medio	Marketing + Dirección	Calmar, revisar, llevar a privado
● 3 — Crítica	Agresividad, acusaciones, amenazas	Alto	Dirección (dpto. legal)	Proteger y actuar con prudencia

9. Cómo proceder según el tipo

✓ Nivel 1 – Reseñas estándar

Reseñas *positivas, neutras y negativas leves*

1. Qué es una reseña de Nivel 1

Una reseña pertenece al **Nivel 1** cuando:

- es **positiva**,
- es **neutra**,
- es **negativa leve** pero sin conflicto,
- no implica malentendido importante,
- no implica error interno,
- no hay carga emocional intensa,
- puede resolverse con cortesía y agradecimiento

👉 Es el nivel más sencillo y frecuente.

2. Quién responde según el tamaño de la clínica

Clínicas pequeñas (sin departamento de marketing)

Responde:

- ✓ Recepción
- ➔ Siempre siguiendo plantillas oficiales del SOP.
- ➔ Nunca improvisando mensajes personales.

Recepción puede consultar a Dirección si tiene dudas.

Clínicas medianas/grandes (con marketing o comunicación)

Responde:

- ✓ Marketing / Comunicación

Recepción NO responde, pero sí puede:

- detectar la reseña,
- clasificarla como Nivel 1,
- avisar a Marketing.

9. Cómo proceder según el tipo

3. Objetivo del Nivel 1

- Responder rápido (lo ideal sería <48h).
- Mantener un tono cercano y profesional.
- Reforzar confianza y percepción positiva de la clínica.
- Evitar respuestas robóticas o demasiado genéricas.

4. Cómo responder en Nivel 1 (paso a paso)

Paso 1 – Identificar el tipo de reseña

Positiva / neutra / leve → Nivel 1.

Paso 2 – Redactar usando plantillas

La respuesta debe incluir:

1. Agradecimiento
2. Reconocimiento del comentario
3. Refuerzo de confianza
4. Cierre cordial

Paso 3 – Publicar directamente

Sin necesidad de aprobación previa.

5. Qué NO se debe hacer en el Nivel 1

- ✗ Responder de forma excesivamente corta (“Gracias 👍”).
- ✗ Contestar con frases genéricas (“Tomamos nota de su comentario”).
- ✗ Dar explicaciones largas innecesarias.
- ✗ Mencionar información clínica.
- ✗ Prometer acciones que no se pueden cumplir.

9. Cómo proceder según el tipo

6. Ejemplos de respuestas de Nivel 1

★ Reseña positiva

“Gracias, [Nombre], por tus palabras. Nos alegra saber que has tenido una buena experiencia. Aquí estamos para ayudarte siempre que lo necesites.”

★ Reseña neutra

“Gracias, [Nombre], por compartir tu opinión. La tendremos en cuenta para seguir mejorando.”

★ Reseña negativa leve

“Gracias, [Nombre], por contarlo. Sentimos que tu experiencia no haya sido del todo positiva. Tomamos nota de lo que comentas y seguimos a tu disposición para lo que necesites.”

7. Cuándo NO debe usarse el Nivel 1

El caso debe **elevarse a Nivel 2** cuando:

- existe queja real
- hay malentendido
- puede haber error interno
- el paciente está molesto
- la reseña afecta a un profesional
- hay carga emocional evidente

9. Cómo proceder según el tipo

● NIVEL 2 – RESEÑAS DELICADAS

Quejas reales, malentendidos, errores leves o pacientes molestos

1. Qué es una reseña de Nivel 2

Una reseña pertenece al **Nivel 2** cuando:

- existe una **queja real**,
- hay un **malentendido evidente**,
- podría haber **error interno leve**,
- el paciente está **molesto**,
- menciona que el trato no fue adecuado,
- tiene un tono emocional pero no agresivo,
- afecta a la **imagen** del centro o de un profesional,
- requiere **verificación interna** antes de responder.

👉 *No hay agresividad, ni riesgo legal, ni acusaciones graves.*

👉 *Pero sí hay riesgo reputacional si se contesta mal.*

2. Quién responde según el tamaño de la clínica

Clínicas pequeñas:

Recepción detecta el caso, dirección redacta y publica

Clínicas medianas/grandes:

Recepción detecta el caso → Marketing redacta → Dirección aprueba
→ Marketing o Dirección publica.

👉 Recepción **NUNCA** responde: Es una reseña sensible y requiere criterio.

9. Cómo proceder según el tipo

3. Objetivo del Nivel 2

- Rebajar la tensión del paciente
- Mostrar responsabilidad y disposición a ayudar
- Aclarar sin discutir
- Verificar internamente antes de responder
- Proteger la reputación de la clínica
- Resolver en privado lo que no puede resolverse en público

4. Cómo gestionar un Nivel 2 (paso a paso)

PASO 1 – Recepción lo detecta (en todas las clínicas)

Ve la reseña y determina que no es simple.

➔ La deriva al responsable adecuado.

PASO 2 – Recopilación de información interna

- fecha de la cita
- profesional implicado
- notas en el sistema
- incidencias internas (si existen)

PASO 3 – Estructura de la respuesta

- Agradecer
- Reconocer cómo se ha sentido el paciente
- Indicar que se revisará internamente
- Mostrar disposición a resolverlo
- Invitar a continuar por privado
- Cerrar con cercanía

9. Cómo proceder según el tipo

PASO 4 – Aprobación obligatoria

- **Clínicas pequeñas:** dirección redacta, revisa y publica.
- **Clínicas grandes:** marketing redacta → dirección revisa → la persona encargada de comunicación o marketing lo publica.

El objetivo es evitar respuestas precipitadas.

PASO 5 – Documentar si procede

Registrar solo cuando:

- hubo un error interno,
- falta información o comunicación,
- o ves que el mismo problema se repite.

La idea no es acumular notas innecesarias: es detectar mejoras.

5. Qué NO se debe hacer en Nivel 2

- ✗ Responder sin revisar la información.
- ✗ Corregir o culpar al paciente.
- ✗ Justificarse o dar explicaciones largas.
- ✗ Responder en tono defensivo.
- ✗ Dar datos clínicos o detalles privados.
- ✗ Publicar sin aprobación de dirección.
- ✗ Escribir textos largos o enredados.
- ✗ Prometer cosas que no se van a cumplir.

9. Cómo proceder según el tipo

6. Ejemplos de reseñas que son Nivel 2

- “No me explicaron bien el tratamiento.”
- “Hubo un error con mi cita.”
- “Me atendieron con prisa.”
- “Salí un poco decepcionado.”
- “No sentí que me escucharan.”
- “Creo que hubo un malentendido.”

Todas requieren calma, verificación y un mensaje más trabajado.

7. Ejemplo práctico de respuesta Nivel 2

“Gracias, [Nombre], por compartir cómo te has sentido. Revisaremos internamente lo que comentas para entender bien lo ocurrido. Si te parece, lo vemos contigo en privado para ayudarte de la mejor forma posible. Gracias por tu confianza.”

(Estructura impecable: breve, correcta y sin riesgos.)

8. Cuándo elevar a Nivel 3

Elevar si aparece:

- agresividad,
- amenazas,
- acusaciones graves,
- insinuaciones legales,
- insultos o difamación,
- cuestiones clínicas delicadas,
- carga emocional muy alta.

A partir de ahí, dirección debería asumir la respuesta.

9. Cómo proceder según el tipo

● NIVEL 3 – RESEÑAS CRÍTICAS

Riesgo reputacional o legal: agresividad, acusaciones graves, conflicto serio

1. Qué es una reseña de Nivel 3

Una reseña es **Nivel 3** cuando incluye uno o más de estos elementos:

▲ 1. Agresividad o ataques personales

- insultos
- descalificaciones
- tono claramente confrontativo

▲ 2. Amenaza explícita o implícita

- “voy a denunciar”
- “esto no se va a quedar así”
- “publicaré esto en todos sitios”

▲ 3. Acusaciones graves

- mala praxis
- negligencia
- riesgo médico
- daños graves (sean reales o no)

▲ 4. Supuestos falsos con intención de daño

- difamación evidente
- acusaciones inventadas
- ataques repetidos

▲ 5. Reseñas donde se mencionan datos clínicos sensibles

(y que no se pueden comentar públicamente)

▲ 6. Casos de alta sensibilidad emocional

- pacientes muy alterados
- familiares muy tensos

👉 Estos casos se pueden complicar rápido, por eso se deben de gestionar con un procedimiento mucho más cuidadoso.

9. Cómo proceder según el tipo

2. Quién responde según tamaño de la clínica

Clínicas pequeñas:

Recepción detecta el caso, dirección redacta y publica

Clínicas medianas/grandes:

Recepción detecta el caso → Dirección revisa y decide →
Marketing redacta borrador → Dirección aprueba →
Dirección o Marketing publican

Nota práctica: En las reseñas de Nivel 3, la gestión recae en la Dirección, ya que implican un posible riesgo reputacional o legal.

En clínicas medianas o grandes, Marketing puede redactar un primer borrador para agilizar el proceso, pero la respuesta final siempre debe ser revisada y validada por Dirección.

La asesoría legal no interviene de forma habitual; solo se consulta si Dirección considera que la reseña presenta un riesgo real o si contiene acusaciones que requieren una valoración jurídica.

El objetivo es equilibrar rapidez, prudencia y coherencia.

9. Cómo proceder según el tipo

3. Objetivo del Nivel 3

- Calmar la situación.
- Evitar abrir ningún frente legal.
- No discutir en público.
- No entrar en detalles clínicos.
- Mantener un mensaje prudente y sereno.
- Llevar la conversación a un canal privado.
- Dejar registrado el caso internamente.

4. Cómo gestionar un Nivel 3 (paso a paso)

PASO 1 – Recepción lo detecta (en todas las clínicas)

Cuando llega una reseña de este nivel, **recepción no responde**. Solo la deriva a Dirección.

PASO 2 – Dirección analiza el caso

Revisa:

- riesgo reputacional
- riesgo legal
- si hace falta asesoría jurídica
- si existe un error real
- la gravedad de lo que se afirma

PASO 3 – Se registra internamente

Anotar:

- nombre visible del usuario
- fecha y hora
- texto exacto de la reseña
- documentos o pruebas internas
- notas del equipo

9. Cómo proceder según el tipo

PASO 4 – Respuesta prudente

La respuesta debe cumplir estas reglas:

- no discutir,
- no contradecir,
- no incluir datos clínicos,
- no entrar al detalle,
- ofrecer un canal privado seguro.
- Breve, neutral y sin abrir nuevos problemas.

PASO 5 – Revisión legal (si procede)

Consultar cuando hay:

- amenazas,
- acusaciones de mala praxis,
- implicaciones clínicas graves.

PASO 6 – Publicación

La respuesta la debería de publicar **solo Dirección**.

PASO 7 – Seguimiento

Según el caso:

- contacto privado,
- reunión interna,
- acciones correctivas,
- comunicación con los profesionales implicados.

9. Cómo proceder según el tipo

5. Qué NO se debe hacer en Nivel 3

- ✗ Defenderse o contradecir al paciente.
- ✗ Acusar de difamación.
- ✗ Explicar detalles clínicos.
- ✗ Corregir públicamente.
- ✗ Usar un tono emocional.
- ✗ Revelar datos de citas, tratamientos o historial.
- ✗ Responder con prisas. Una mala respuesta empeora la situación.
- ✗ Dejar el caso sin registrar.

6. Ejemplos de reseñas que son Nivel 3

- “Lo que me habéis hecho no es normal y pienso denunciar.”
- “Esto es una estafa. Iré a la OCU.”
- “Esto es negligencia médica.”
- “Sois unos incompetentes.”
- “Me habéis dejado peor de lo que estaba.”
- “Voy a contarlo por todas partes para que nadie venga.”

7. Ejemplo de respuesta de Nivel 3

“Gracias por tu comentario. Queremos revisar tu caso con la máxima seriedad y hacerlo de forma privada y confidencial. Te invitamos a que nos envíes un correo electrónico a (email) para poder ayudarte como es debido.”

(Breve, prudente, sin datos, sin negar ni admitir nada.)

8. Cuándo escalar a Asesoría Legal

- cuando hay riesgo clínico,
- cuando se mencionan complicaciones o daños,
- cuando se acusa de mala praxis,
- cuando se amenaza con denuncia,
- cuando puede haber responsabilidad legal,
- cuando el tono es agresivo o inestable.

10. Plantillas de respuesta

1. Reseña POSITIVA

Ejemplo:

“Todo perfecto. Me atendieron súper bien y el equipo es encantador.”

Respuesta:

“Gracias, [Nombre], por tus palabras. Nos alegra saber que tu experiencia ha sido positiva. Aquí estamos para ayudarte siempre que lo necesites.”

👉 Cálida, cercana y natural, reforzando confianza sin sonar repetitiva.

2. Reseña NEUTRA

Ejemplo:

“El servicio estuvo bien, aunque todavía no puedo valorar del todo.”

Respuesta:

“Gracias, [Nombre], por compartir tu opinión. Si necesitas resolver cualquier duda, estamos aquí para ayudarte cuando lo necesites.”

👉 Responde con cercanía sin presionar y abre la puerta a resolver dudas sin forzar la conversación.

3. Reseña NEGATIVA REAL

Ejemplo:

“La atención fue correcta, pero esperé más de 30 minutos para entrar.”

Respuesta:

“Gracias, [Nombre], por contarlo. Sentimos la espera que comentas y revisaremos internamente lo ocurrido para mejorar. Si te parece, lo revisamos contigo en privado para ayudarte de la mejor forma posible.”

👉 Empática, calmada y orientada a solución sin justificar en exceso.

10. Plantillas de respuesta

4. Reseña INJUSTA / ERRÓNEA

Ejemplo:

“Fui ayer a vuestra clínica y no me quisieron atender sin darme explicación.”

(pero no existe registro ni cita asociada)

Respuesta:

“Gracias, [Nombre], por tu comentario. Hemos revisado nuestros registros y no encontramos ninguna visita coincidente. Si deseas, lo revisamos contigo en privado para aclararlo y ayudarte como corresponde.”

👉 Neutra, objetiva y sin acusar al paciente de mentir.

5. Reseña EMOCIONAL / AGRESIVA NEUTRA

Ejemplo:

“Salí muy frustrada. Fue un día complicado para mí y me sentí peor al salir.”

(no hay insultos, pero sí gran carga emocional)

Respuesta oficial:

“Gracias, [Nombre], por expresar cómo te sentiste. Queremos revisarlo contigo con calma para asegurarnos de que tienes toda la información y ayudarte de la mejor manera posible. Si te parece, seguimos la conversación por privado.”

👉 Baja la tensión, valida la emoción y evita seguir con el conflicto en público.

10. Plantillas de respuesta

6. Reseña FALSA / COMPETIDOR

Ejemplo:

“Me hice un tratamiento de láser con ellos y fue un desastre. Además, no me quieren atender para solucionarlo.”

(no existe paciente, ni cita, ni tratamiento realizado)

Respuesta:

“Gracias por tu comentario [Nombre]. Hemos revisado nuestros registros y no encontramos ninguna visita ni tratamiento asociado a los datos que aportas. Si deseas aclararlo, estaremos encantados de revisarlo contigo por privado. También trasladaremos esta reseña a la plataforma para su verificación.”

👉 Neutraliza la reseña falsa sin confrontación y activa el protocolo de reporte.

7. Reseña con AMENAZA LEGAL

Ejemplo:

“Lo que me ha pasado no es normal. Voy a denunciarlo porque esto no puede quedarse así.”

Respuesta:

“Gracias por tu comentario [Nombre]. Queremos revisar tu caso con la máxima seriedad y confidencialidad. Te invitamos a que nos escribas al correo electrónico [email] para saber más sobre él. Para proteger tu privacidad, continuaremos la conversación en privado.”

👉 Prudente, corto, sin discutir, sin admitir nada y sin sonar a defensa legal.

11. Errores frecuentes del equipo (y cómo evitarlos)

Estos son los errores que más se repiten en clínicas y cómo corregirlos sin complicarte.

✗ Responder desde la defensiva

➔ Solución: siempre calma y neutralidad.

✗ Justificar demasiado

➔ Solución: contexto breve, máximo 1 frase.

✗ Corregir públicamente al paciente

➔ Solución: invitar a continuar en privado.

✗ Tardar demasiado en responder

➔ Solución: revisar reseñas diariamente.

✗ Mencionar información clínica privada

➔ Solución: solo mencionar lo que el paciente ya ha hecho público.

12. Indicadores para medir la eficacia

Estos indicadores se basan en referencias habituales del sector sanitario: consultorías de reputación online, evaluaciones de experiencia del paciente y prácticas que ya funcionan en clínicas privadas.

Son valores realistas para saber si tu política interna está dando resultados.

Métrica	Cómo medir	Objetivo
Tiempo medio de respuesta	Mensual	< 48 h
Reseñas positivas	Total mensual	+10-20%
Casos resueltos	Negativas gestionadas	> 80%
Puntuación media	Trimestre / semestre	+0,2-0,4

13. Anexo: Estructura completa de respuesta

Para que todo el equipo responda igual y sin improvisar, todas las reseñas, sea cual sea el nivel, deben seguir la misma estructura base.

Es una guía simple que ayuda a comunicar con claridad y evita los errores que suelen generar problemas.

1. Nombre del paciente (si está visible)
2. Agradecimiento
3. Reconocimiento emocional
4. Contexto breve
5. Invitación a resolver en privado
6. Cierre cordial



14. Siguiente paso

Este protocolo te permite responder a reseñas con criterio y sin improvisar, incluso en situaciones complicadas. Y si quieres aplicarlo sin perder tiempo, en el apartado **10. Plantillas de respuesta** tienes el pack con plantillas internas listas para copiar, pegar y adaptar a cada nivel.

Con estas plantillas, cualquier miembro del equipo puede responder reseñas con coherencia y sin tener que “inventar” la respuesta sobre la marcha.

La gestión de reseñas no empieza cuando alguien comenta, sino cuando tú tienes un método para pedir las sin depender de la memoria de tu equipo.

Si quieres automatizar esa parte: petición de reseñas, recordatorios y seguimientos post-cita, sin perder tu tono humano, aquí puedes ver cómo funciona Agenda en Piloto Automático:

👉 <https://frenchy.es/agenda-en-piloto-automatico/>

Contacto

+34 667 765 983

Frenchy.es

hola@frenchy.es

Galicia - España