MARKT SPOT®

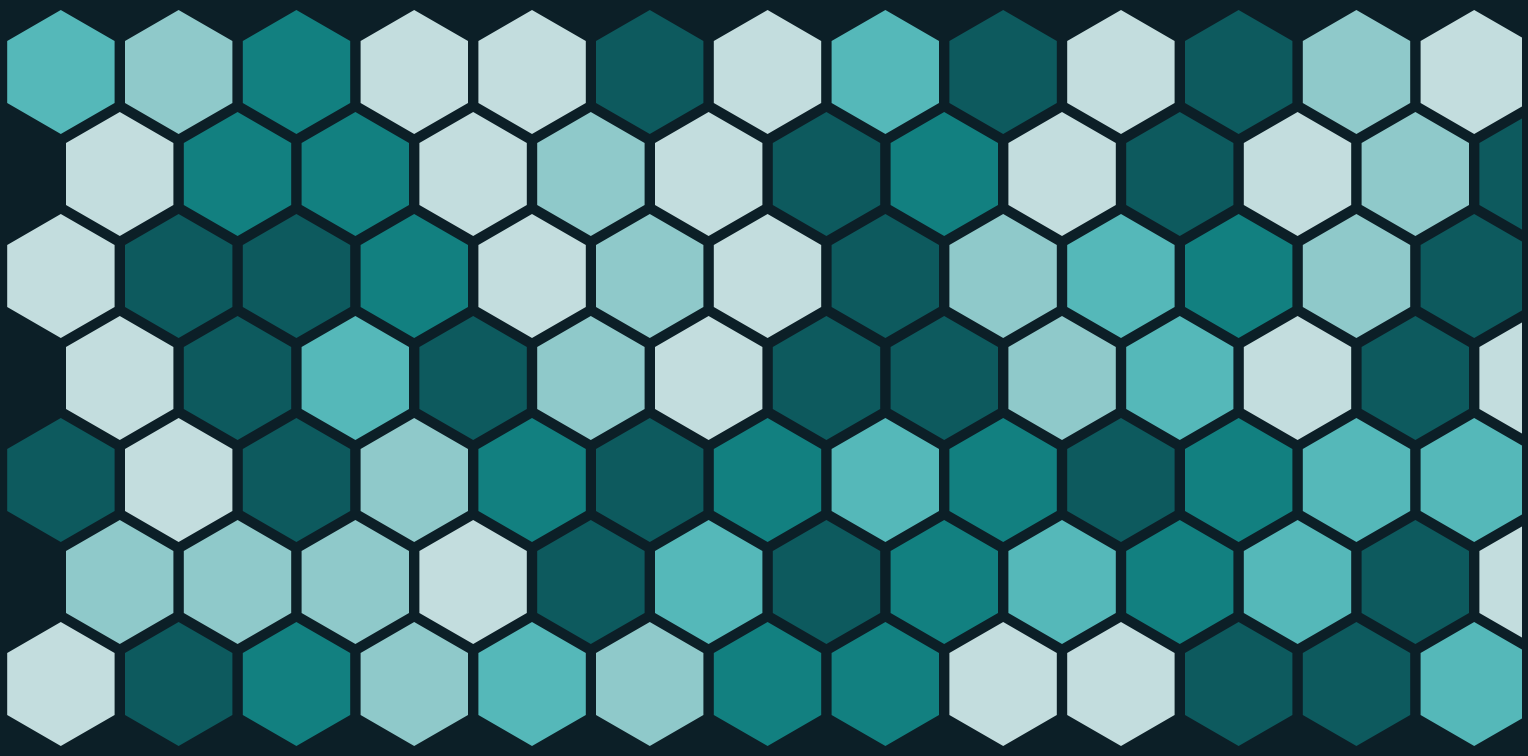
MYSTERY SHOPPER

MANUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Programa de Diagnóstico y Monitoreo

Salud

41 puntos evaluados



Checklist de autoevaluación

marktspot.mx

SUCURSAL	FECHA	HORA	EVALUÓ

Sí 2 pts **Parcial 1 pt** **No 0 pts** **N/A no cuenta**

Recorre tu clínica como paciente y marca cada punto; se evalúa la experiencia, no el criterio médico. En Adobe Acrobat Reader los subtotales se calculan solos; en papel, divide tus puntos entre el máximo de los que aplican.

1 Agenda y primer contacto

La experiencia empieza con la llamada, no con la consulta.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
1.1	Teléfono o WhatsApp contestan en horario y agendan sin largas esperas.	○	○	○	◌
1.2	Informan especialidades, médicos disponibles, horarios y costo de la consulta o el estudio.	○	○	○	◌
1.3	Ofrecen horarios alternativos cuando no hay disponibilidad.	○	○	○	◌
1.4	Dan indicaciones de preparación claras (ayuno, documentos, estudios previos).	○	○	○	◌
1.5	Confirman la cita por mensaje o correo y envían recordatorio.	○	○	○	◌
1.6	Informan si aceptan seguros o convenios y qué documentos se requieren.	○	○	○	◌
1.7	La información en internet (horario, ubicación, servicios) coincide con la realidad.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 1

2 Recepción y admisión

El paciente llega preocupado; la recepción decide si se tranquiliza o se tensa.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
2.1	Saludo y atención en recepción sin que el paciente tenga que llamar la atención.	○	○	○	◌
2.2	El registro es ágil y solo pide los datos necesarios.	○	○	○	◌
2.3	Se protegen los datos personales: no se dicen en voz alta frente a otros y se informa el aviso de privacidad.	○	○	○	◌
2.4	Se informa el tiempo estimado de espera y se avisa si hay retraso.	○	○	○	◌
2.5	Personal uniformado e identificado.	○	○	○	◌
2.6	Se da prioridad o apoyo a adultos mayores, embarazadas o personas con discapacidad.	○	○	○	◌
2.7	El costo se explica con claridad antes de la consulta o el estudio.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 2

3 Instalaciones e higiene

En salud, la limpieza visible es la primera señal de confianza.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
3.1	Sala de espera limpia, ordenada y con asientos suficientes.	○	○	○	◌
3.2	Baños limpios y abastecidos.	○	○	○	◌
3.3	Gel antibacterial disponible en recepción y en áreas de atención.	○	○	○	◌
3.4	Señalización clara de consultorios, laboratorio, caja y salidas.	○	○	○	◌
3.5	Consultorio o cubículo limpio y con privacidad (puerta o cortina).	○	○	○	◌
3.6	Temperatura, iluminación y nivel de ruido adecuados.	○	○	○	◌
3.7	Accesibilidad: rampas, elevador o apoyo para movilidad reducida.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 3

4 Trato y comunicación en la atención

Cómo se siente el paciente durante la consulta o el estudio: se evalúa la experiencia, no el criterio médico.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
4.1	El médico o técnico saluda y se presenta por su nombre.	○	○	○	◌
4.2	La atención inicia cerca de la hora agendada.	○	○	○	◌
4.3	Escucha al paciente sin interrumpir y hace preguntas.	○	○	○	◌
4.4	Explica el diagnóstico, estudio o procedimiento con palabras claras.	○	○	○	◌
4.5	Explica opciones y costos antes de realizar procedimientos adicionales.	○	○	○	◌
4.6	Resuelve dudas y verifica que el paciente entendió.	○	○	○	◌
4.7	Entrega indicaciones o receta por escrito y legibles.	○	○	○	◌
4.8	Respeta la privacidad y el pudor del paciente durante la revisión.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 4

5 Pagos y facturación

Una sorpresa en la cuenta borra una buena consulta.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
5.1	El cobro coincide con el costo informado.	○	○	○	◌
5.2	La caja es ágil, sin largas filas.	○	○	○	◌
5.3	Se explican las formas de pago disponibles (tarjeta, transferencia, seguro).	○	○	○	◌
5.4	La factura o comprobante se emite sin complicaciones.	○	○	○	◌
5.5	Los tratamientos o procedimientos se presupuestan por escrito.	○	○	○	◌
5.6	El trámite con la aseguradora se explica (deducible, coaseguro, documentos).	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 5

6 Resultados y seguimiento

Lo que pasa después de la consulta define si el paciente regresa o cambia de clínica.

		SÍ	PARCIAL	NO	N/A
6.1	Se informa cuándo y cómo se entregan los resultados.	○	○	○	◌
6.2	Los resultados se entregan en el plazo prometido y por el canal acordado.	○	○	○	◌
6.3	Se agenda o sugiere una cita de seguimiento cuando corresponde.	○	○	○	◌
6.4	Hay un canal para dudas después de la consulta (teléfono, WhatsApp, portal).	○	○	○	◌
6.5	Se pide la opinión del paciente sobre su experiencia.	○	○	○	◌
6.6	Las quejas reciben respuesta y seguimiento.	○	○	○	◌

SUBTOTAL SECCIÓN 6

Tu resultado

Empieza por la sección con el porcentaje más bajo: ahí está tu mayor área de oportunidad.

1. AGENDA	2. RECEPCIÓN	3. INSTALACIONES	4. TRATO	5. PAGOS	6. SEGUIMIENTO	TOTAL

SIGUIENTE PASO

¿Quieres una evaluación continua, estructurada y hecha por expertos?

LO QUE UNA AUTOEVALUACIÓN NO PUEDE VER

- **Tu equipo sabe que lo observas.** El servicio mejora justo el día que evalúas.
- **Una visita es una foto.** El servicio cambia por turno, día y colaborador.
- **Sin método no hay comparación** entre sucursales ni entre meses.
- **Conoces demasiado tu negocio.** Ves lo que esperas ver; tu cliente ve lo que pasa.

¿POR QUÉ MARKTSPOT?

- ✓ **Evaluadores encubiertos** con el perfil de tu cliente: en visita presencial, por teléfono y en digital.
- ✓ **Cuestionario a la medida** de tu giro, con criterios y pesos propios.
- ✓ **Supervisión del 100%** de las visitas por analistas y científicos de datos.
- ✓ **Tablero por sucursal, región y dirección**, con variación mes a mes.

Diagnóstico
Una medición para conocer tu línea base y definir los estándares que se evaluarán.

Monitoreo
Visitas cada mes con el mismo estándar y tu reporte en una fecha fija.

Cotiza tu programa →

+(52) 33 4455 3852
contacto@marktspot.mx

Te contactamos en menos de 24 horas hábiles.