

UN ÉXITO LATINO EN LONDON

Todos conocemos a un latino que ha creado una empresa en Londres. O quizás usted es esa persona que la ha creado. Ser aceptado por la comunidad latina representa un reto, la integración en el mercado canadiense común corriente es un obstáculo aún más difícil. Riverpark Dental, la clínica de una dentista colombiana Dr. Nohora Martínez es un ejemplo de un negocio que no sólo con éxito transicionó del mercado latino al canadiense, sino también lo ha hecho de una manera muy dominante. Después de sólo un año, Riverpark Dental se estableció entre las clínicas dentales de alto nivel en London sino también una clínica con el crecimiento más rápido en Canadá. La mayoría de las prácticas necesitan de 3 a 5 años para lograr lo que Riverpark ha logrado en 11 meses. El crecimiento (determinado por el número de nuevos pacientes) es 10 veces superior a una clínica común corriente de London. Si usted viaja a través de Canadá hoy en día no encontrará otra clínica que funciona del mismo modo que se Riverpark. Algunos de los conceptos que se inició a Riverpark podrían convertirse en una norma para otras clínicas a seguir en el futuro.

La historia de Riverpark, tal como muchas historias del éxito comenzó con una lucha. Nohora Martínez ha terminado su carrera como odontóloga y luego ortodontista en Colombia y abrió su propia clínica. Su éxito fue de corta duración. Después de recibir cartas pidiendo dinero y amenazas del grupo terrorista FARC decidió que sería mejor para cerrar su oficina y salir del país. Ella fue la primera colombiana de homologar su título de dentista de la Universidad de Western Ontario. Hoy en día la Dra. Martínez es una dentista general en Ontario que permite proporcionar tratamientos de ortodoncia.

Cuando se acercó a los bancos diciéndoles que su visión es hacer de la odontología una agradable experiencia de los bancos eran reticentes. Todavía estaba en la escuela y una mujer embarazada de 5 meses. No podían ver cómo una mujer inmigrante colombiana que nunca ha trabajado como dentista en Canadá que no conocía a nadie en Londres podría tener éxito en un mercado tan competitivo y conservador como London. "No hacen falta buenos dentistas en London. La oportunidad está en proporcionar la mejor experiencia desde la perspectiva de un paciente. Ella lo logró de siguiente manera:

- 1. Diseño:** Contrató a un arquitecto de Colorado que se especializa en diseñar las mejores clínicas de Estados Unidos. El diseño mezcla los elementos de un spa y la naturaleza para crear una experiencia relajante y agradable. La práctica tiene espacio para un refrigerador, un sillón de masaje y sala de juegos para niños.
- 2. El Poder de Elegir Tratamiento:** Dr. Martínez cree que su papel es ayudar a los pacientes a tomar una decisión informada. Esto significa, en muchos casos, la educación del paciente. Ella creó un centro de educación dentro de la clínica donde cualquier persona puede obtener una consulta complementaria, ya través de videos, modelos de tamaño natural y otros accesorios puede obtener una mejor comprensión de lo que se hará. Lo más importante es que el paciente es consciente de todos los costos y los riesgos antes de comenzar un tratamiento. Nunca se apura al paciente de tomar una decisión y se incita que haga preguntas.
- 3. Nueva Estructura:** En una clínica tradicional un paciente ve mucha gente en una sola visita - la recepcionista, una asistente, una coordinadora de tratamiento y una higienista. Si un paciente tiene una pregunta a veces no se sabe a quién preguntar porque nadie tiene la información completa. En Riverpark todas estas posiciones han sido substituidas con una - Especialista en Atención al Paciente (PCS). La PCS actúa como un Relationship Manager. Cada PCS cuenta con varios años de experiencia, ya sea como asistente dental, higienista o dentista en Colombia. Cuando un paciente llega, un PCS se hace cargo del paciente desde el momento de llegada hasta el momento de salida.
- 4. Las personas correctas:** No se puede comprar un equipo ganador. El proceso de contratación tiene dos o tres días seguidos de unos meses de entrenamiento en el trabajo. Los miembros del equipo tienen un horario flexible para adaptarse a sus pacientes y están facultados para tomar decisiones de negocio importantes. Su remuneración se basa en la satisfacción del paciente.
- 5. Tecnología:** A la Dr. Martínez le encanta estar al día con todos la nueva tecnología. La práctica no tiene carpetas con información de los pacientes. Todo está en un formato digital. Cuando se toman imágenes pueden ser vistas en seguida en la pantalla del monitor. Las sillas dentales tienen una función de masaje incorporado en ellas. Cuando está acostado el paciente puede ver la televisión, escuchar música o simplemente dormir como sucede a menudo. Otras novedades incluyen un Platin Ultrasound Piezo Scaler diseñado para proporcionar una limpieza más cómoda. Este dispositivo informático utiliza menos presión en las encías y la sensibilidad de los dientes. Otro producto es un sistema de anestesia de un solo diente que permite "congelar" un solo diente, sin la necesidad de una aguja a la encía. No es para todos tipos de procedimiento, pero si ayudará en muchos casos para los pacientes que tienen miedo de la aguja.
- 6. Tarifas:** Como la mayoría de las clínicas en London las tarifas de Riverpark se basan en la guía 2010 de la Asociación Dental de Ontario. La Dra. Martínez puede proporcionar todos estos servicios de valor añadido sin costo adicional y seguir cobrando el mismo precio que otras clínicas gracias a la eficiencia y eliminando gastos en áreas que no aportan ningún valor para el paciente. La Dra. Martínez también ofrece varios programas de financiamiento y planes que ayudan a los pacientes que no tienen beneficios dentales para hacer odontología más asequible.

Aunque muchos pacientes manifiestan que nunca han tenido tan buena experiencia como en Riverpark, Nohora Martínez admite que todavía les falta mucho para alcanzar su visión. El rápido crecimiento implica que Riverpark siempre esta contratando y entrenando nuevas personas aumentando la probabilidad de errores. Al preguntar a Nohora cuál es el activo más importante en Riverpark Dental, ella se apresuró a responder que los pacientes. "Me siento muy afortunada y honrada en la fe y la confianza que he recibido de los pacientes. Especialmente en el comienzo he recibido un gran impulso de la comunidad colombiana."

Cuando se le preguntó sobre los planes de futuro, el Dr. Martínez dice que el objetivo ahora es asegurarse de que todo vaya bien en esta práctica y que los pacientes son aún más felices.

