

Mora Pavic
Odontología 

21

— AÑOS —

A ñ o F u n d a c i ó n 2 0 0 2



› Primera oficina de Mora Pavic Odontología,
Encomenderos 161, Las Condes.



› Equipo Mora Pavic Odontología, 2002

Mora Pavic
Odontología

21

AÑOS





BIENVENIDOS

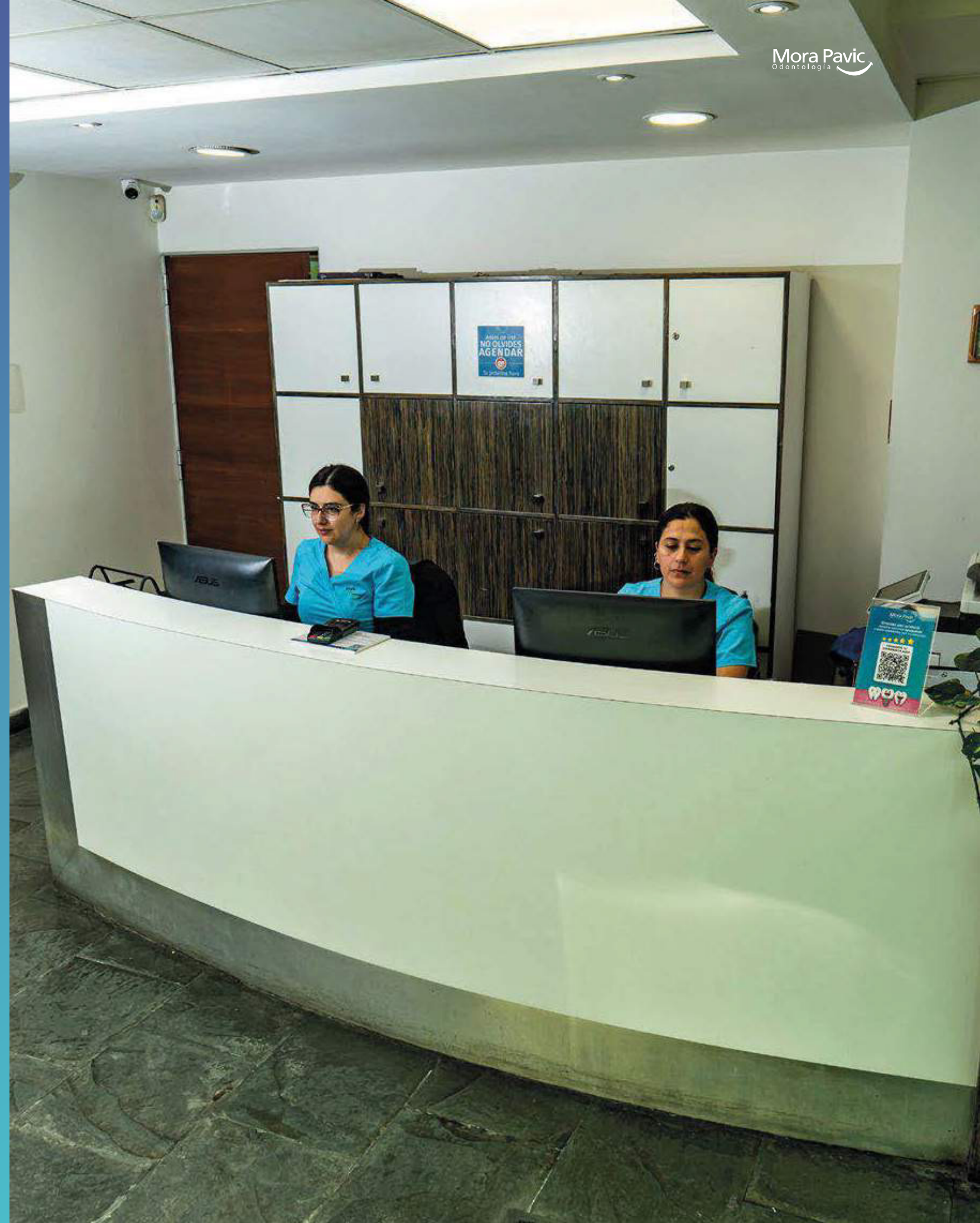
Resumir 21 años de historia no es tarea sencilla. Los innumerables episodios de trabajo y esfuerzo de todos los miembros de Mora Pavic, tanto en el pasado como en la actualidad, han contribuido a generar un relato muy interesante, lleno de relieves y perspectivas propias de una organización que ha contribuido al bienestar dental de miles de familias.

Eso nos ha motivado a estructurar una narración que permita entender cómo se germinó esta bella empresa, cuáles han sido las apuestas y cómo hoy se proyectan pensando los desafíos de la odontología para esta nueva década post pandemia.

La historia está diseñada sobre la base de una analogía que encarna cuatro etapas propias de la medicina dental. Los capítulos Diagnóstico, Estudio Clínico, Tratamiento y Cuidado representan de manera simbólica aquellos hitos que han marcado a los miembros de Mora Pavic, en donde múltiples decisiones posibilitaron tanto la supervivencia del proyecto, como también la conformación de un exitoso legado.

Que la disfruten,

Equipo Editorial





PRÓLOGO

Tomar la iniciativa de emprender no es fácil. “Caminante no hay camino, se hace camino al andar”, dijo magistralmente Antonio Machado. Y esta frase resume a la perfección la ruta que debe recorrer todo empresario para alcanzar el anhelado éxito.

Una ruta que presenta contratiempos, pero que sin embargo, conviene transitar con el entusiasmo y la convicción suficientes para levantarse las veces que sean necesarias cuando la adversidad nos intenta botar.

En las próximas páginas leerán la historia de un proyecto extremadamente visionario, cuyos fundadores, tuvieron la fuerza, creatividad y resiliencia para llevar a cabo. Pero nadie triunfa solo, sin el apoyo de un equipo profesional y humano de excelencia, seguramente, nada hubiera sido posible.

Mora Pavic Odontología es el resultado de un trabajo duro, constante y consistente, fruto de una mirada de largo plazo, con foco en el servicio profesional de calidad, la innovación constante, el trabajo en equipo y el compromiso de permanencia.

Son estas características la base para crecer y perdurar en el tiempo, e incluso ir más allá de nuestras fronteras. Mora Pavic cuenta con los requisitos indispensables de una empresa exportable, con el potencial de rentabilidad y capacidad comercial propio de aquellos servicios locales que triunfan en el exterior.

¿Hubiera sido más fácil seguir el camino tradicional de un dentista, y atender en una consulta privada o en un centro de salud? Definitivamente sí. Sin embargo, pese a la formación científica de Marco y María Elsa, son ellos dos empresarios natos.

Esta memoria que celebra un nuevo aniversario de la clínica, es el testimonio vivo de la materialización de un sueño y de la importancia de correr riesgos para lograrlo.

En un mundo donde el valor del esfuerzo se ha desdibujado y donde el empresariado ha tendido a desprestigiarse, quiero reivindicar el coraje de crear nuevas fuentes de empleo, la habilidad de gestionar a un grupo de casi de 200 colaboradores manteniendo la cercanía y buen trato.

Admiro a aquellos hombres y mujeres intrépidos que van más allá de lo seguro y que siguiendo su intuición, se embarcan en la difícil tarea de ser empresario.

Aplaudo a los que se caen. A aquellos que logran comprender el valor del fracaso y se levantan como si fueran unos verdaderos “monos porfiados”.

Pero sobre todo, valoro a quienes poseen la capacidad para hacer la diferencia en el mundo, y están trabajando en algo que les apasiona, tal como Marco y María Elsa lo están haciendo hace 21 años.

Roberto Fantuzzi
Presidente de la Asociación de
Exportadores de Manufactura



› [Entrevista de Roberto Fantuzzi & José Ramón Cárdenas a Mora Pavic | Sin pelos en la lengua, 2022](#)



ÍNDICE



Capítulo 1: Diagnóstico 14

- NACE LA CLÍNICA MORA PAVIC 16
- LA AUDACIA DE EMPRENDER 18
- PROYECTO COLECTIVO 20
- MARCO MÁS SOÑADOR, MARÍA
ELSA MÁS CABLE A TIERRA 23



Capítulo 2: Estudio Clínico 28

- CONSOLIDACIÓN DE UN PROYECTO 30
- PLAN CUOTA DENTAL 30
- ACADEMIA Y VÍNCULOS SIGNIFICATIVOS 31
- DE CIRCO CHAMORRO AL ARRIBO
DE LA TÍA QUENA 33
- PROGRAMA CHILESONRÍE 34
- VISIÓN INNOVADORA POR UNA
MEJOR CALIDAD DE VIDA 37
- DE LA CONSULTA AL ESTUDIO DE TV 38
- VIENTOS DE CAMBIO 42
- DESAFÍO 45



Capítulo 3: Tratamiento 52

- EL DESAFÍO DE SEGUIR CRECIENDO 54
- DANIEL LENCINA 54
- COMIENZA LA EXPANSIÓN 56
- PANDEMIA Y COMPROMISO CON LOS PACIENTES 57
- APRENDIZAJE CONTINUO PARA
UN MEJOR SERVICIO 64
- CELEBRACIÓN ANIVERSARIO
20 AÑOS 67



Capítulo 4: Cuidado 70

- MIRADA AL FUTURO 72
- NUEVA CAMADA PROYECTA LA PRÓXIMA DÉCADA 73
- EXPANSIÓN GLOBAL EN EL HORIZONTE 74
- A LA VANGUARDIA EN TECNOLOGÍA 76
- IMPLANTES DENTALES 77
- MORA PAVIC EN LAS REDES SOCIALES 78
- SPOT PUBLICITARIOS 80
- ¿QUÉ SIGNIFICA MORA PAVIC PARA TI? 86
- MORA PAVIC EN CIFRAS 92
- EQUIPO DE COLABORADORES Y COLABORADORAS 94

Capítulo

01



DIAGNÓSTICO

Diagnosticar es reconocer los síntomas y signos de una enfermedad. En odontología el diagnóstico es fundamental para dar solución a las patologías bucales de los pacientes, para definir su tratamiento e informar al paciente los resultados que se esperan post tratamiento, se apoya en exámenes de laboratorio, clínicos y radiográficos.

En su acepción médica, la RAE define al diagnóstico como el arte de conocer la naturaleza de una enfermedad mediante la observación de sus síntomas y signos. Justamente, este capítulo tiene relación con la capacidad de los fundadores de Mora Pavic de saber diagnosticar las necesidades de salud bucal en la población chilena del nuevo milenio.

Dr. Hernán Toro C.
Periodoncista

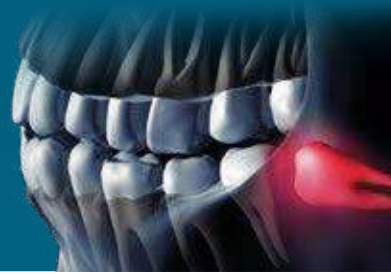
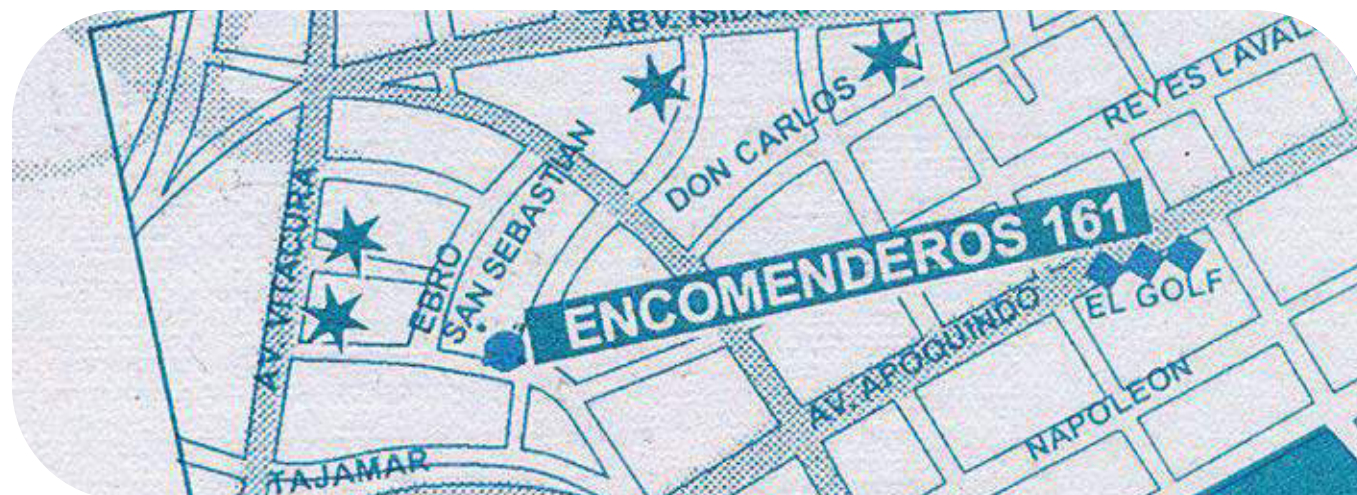


NACE LA CLÍNICA MORA PAVIC:**TRATAMIENTOS DENTALES INTEGRALES PARA BRINDAR SONRISAS A LOS CHILENOS**

Conscientes de la vital importancia de la salud dental como parte integral del bienestar de las personas, familias y comunidades, los cirujanos dentistas Marco Mora junto a su señora María Elsa Pavic, se aventuraron en un proyecto que revolucionaría los servicios odontológicos privados en Chile, bajo el nombre de Especialidades Odontológicas Mora Pavic & Asociados.

Corría el año 2002, y el Censo daba a conocer que Chile tenía poco más de 15 millones de habitantes, y el país se encontraba en buen pie en materia de relaciones internacionales: Bajo el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos se firmaron Tratados de Libre Comercio con la Unión Europea, Corea del Sur, Estados Unidos, Canadá, México y Centroamérica.

Un par de años antes, en los albores del nuevo siglo, la Primera Encuesta Nacional de Calidad de Vida y Salud del 2000 reveló que los problemas dentales de la población surgían como una preocupación importante, que podía interferir en las actividades cotidianas.



Fue el 1 de julio de 2002 cuando se abren las puertas de este nuevo centro interdisciplinario, cuyo propósito fue el de democratizar el acceso a la salud dental de calidad, masificar los tratamientos de alta complejidad e integrar tecnología de punta en todos sus procedimientos.

Emplazado en una pequeña oficina de calle Encomenderos 161, comuna de Las Condes, partieron con tres sillones dentales y funcionaban en forma independiente, a diferencia de las pocas clínicas odontológicas de la época que, por lo general, operaban al amparo de grandes instituciones.

La principal motivación para concretar este sueño fue simplemente “porque nos gusta hacer odontología, y muy buena odontología”, afirmó el doctor Mora, quien aclaró que para lograrlo, es clave “tener mucha casuística y para ello, hay que tener mucho paciente, y queríamos gestionar un modelo de atención integral que alcanzara a muchas personas”.



“Creamos el proyecto Mora Pavic porque nos gusta hacer odontología, y muy buena odontología”

Dr. Marco Mora R. - Cirujano Periodoncista

Por su parte, la Dra. Pavic tenía plena certeza sobre cuál sería el sello de la clínica: la calidad en los tratamientos y la satisfacción de los pacientes. “Los valores organizacionales debían replicarse en todos los servicios que otorgábamos, pues todos somos parte de la Experiencia Mora Pavic”, dijo.

Esta cultura es, precisamente, “la esencia de lo que hacemos día a día y nuestro sello es la odontología de alta complejidad, donde se destaca la importancia de nuestros equipos altamente calificados para resolver las necesidades de nuestros pacientes a valor accesible”, agregó.

“la esencia de lo que hacemos día a día y nuestro sello es la odontología de alta complejidad, donde se destaca la importancia de nuestros equipos altamente calificados para resolver las necesidades de nuestros pacientes a valor accesible”.



Dra. María Elsa Pavic N. - Ortodoncista

Fueron estos equipos humanos y la innovación tecnológica –poco común en la época- los ingredientes que aportaron a masificar la atención. Gracias a su servicio integral, los pacientes tenían la posibilidad de resolver todos sus problemas dentales en un sólo lugar.

LA AUDACIA DE EMPRENDER

Una mañana de domingo de 2002, el joven Marco Mora, de sólo 33 años, se encontró con un aviso de arriendo en el diario El Mercurio. Se trataba de un “mini edificio” emplazado en la calle Encomenderos, en las cercanías de El Bosque Norte en Las Condes.

En ese entonces, tenía una trayectoria de nueve años como cirujano dentista, un curso de implantes en Alemania y una especialidad de periodoncia terminada hace tres años.

“Tomé aliento y marqué el número de teléfono que aparecía en el aviso. El dueño, un paisano muy encantador y buen tipo, me trató con especial cariño pese a no conocerme. En esa llamada descubrí que el mini edificio tenía, en efecto, seis oficinas las cuales se podían arrendar por separado”, cuenta.

Esta audacia, visión, dinamismo y rapidez que avivó en el Dr. Mora el deseo de concretar un nuevo proyecto odontológico son algunas de las características que más destaca uno de sus grandes amigos, el Dr. Patricio Silva, subsecretario de Salud del ex Presidente Aylwin, a quien conoció en 1998 como parte de un grupo de reflexión profesional sobre cómo mejorar la salud en Chile, cuyas propuestas serían entregadas a quien sería el futuro Primer Mandatario, Ricardo Lagos.

“Siempre Marco y María Elsa trabajaron con la impronta de hacer algo novedoso y hacer crecer la atención odontológica con más sillones y no como clínica tradicional en la que está sólo el dentista con su asistente, sino que ir haciendo una atención más compleja, con tecnología de punta y radiología”, recuerda el Dr. Patricio Silva, también ex Vicepresidente Ejecutivo de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional (Capredena).

Ya con el proyecto andando, venía la etapa de la implementación. “Cuando decidimos hacer esta clínica teníamos dos sillones nuestros que eran viejitos, pero que todavía aguantaban”, cuenta María Elsa.

Sin embargo, resultaba indispensable sumar un tercer sillón, lo que representaba una importante inversión. “En esa época, un sillón bueno (no habían tantos chinos como hoy), era el equivalente a comprarse un muy buen auto. Entonces seguimos con el auto viejito y nos compramos este sillón nuevo, que costaba el equivalente a unos \$20 millones de hoy”, recuerda como una de las anécdotas de esta etapa.

Convencidos del éxito de su emprendimiento, decidieron focalizar recursos en él, incluso en desmedro de sus planes personales. Así lo rememora la Dra. Pavic. “Luego de comprar ese tercer sillón, partimos de vacaciones al sur de Chile. Allí nos encontramos con una pareja de odontólogos amigos, compañeros de universidad y con especialidades similares. Vimos que tenían un tremendo

auto de año. Ellos tenían hijos en esa época, nosotros aún no. Además de ese gran auto, la cabaña triplicaba el costo de la que nosotros estábamos arrendando”.

Frente a este contraste, Marco y María Elsa llegaron a cuestionarse el camino profesional que habían escogido. Sin embargo, “reflexionamos y decidimos invertir en nuestro proyecto, lo que significaba tener otras prioridades respecto a dónde poner el dinero y el esfuerzo. Incluso arrendábamos la casa donde vivíamos para poder invertir en la clínica”, afirma.

Pese a que arrendar en uno de los sectores más costosos de Santiago y acondicionarlo como una clínica dental eran “palabras mayores” para este joven matrimonio de cirujanos dentales, el tiempo les dio la razón.

PROYECTO COLECTIVO

Si bien, los fundadores de “Especialidades Odontológicas Mora Pavic & Asociados”, ya contaban con una cartera de pacientes, decidieron invitar a otros colegas a formar parte de la clínica de manera de otorgarle un carácter de “proyecto colectivo”. Los doctores Alejandra Zegers y Hernán Ramírez Skinner, fueron los primeros en sumarse al equipo, que lo completaba una recepcionista y tres asistentes dentales.

Un grupo humano que Ramírez Skinner -cirujano maxilofacial y especialista en manejo del dolor-, recuerda con mucha estima. “Me pareció interesante unirme a este proyecto porque se trataba de un trabajo serio, apegado a protocolo, con buena evidencia científica para actualizar tratamientos y manejo de pacientes complejos”. Sus casi cuatro años en la clínica Mora Pavic, dice, “fueron muy buenos años y con atención de muy buen nivel”.

El sentido empresarial y enfoque social del Dr. Mora fue una de las principales razones que convencieron a la odontopediatra Alejandra Zegers a unirse a este emprendimiento, que a su juicio, “se diferenciaba de los grandes multiprestadores de moda de la época, porque era una





MARCO MÁS SOÑADOR, MARÍA ELSA MÁS CABLE A TIERRA

Al parecer, la unión hace la fuerza cuando una pareja de profesionales, casados en 1997, decide montar un negocio en conjunto. Una idea que jamás se habían imaginado Marco ni María Elsa, pero que empezó a cobrar vida en 2002, poco tiempo después de la llegada de Patricio, el primer hijo del matrimonio.

Cirujano dentista de la Universidad de Chile, la Dra. Pavic se especializó en Ortodoncia y Ortopedia Dentomaxilar. Su pasión profesional proviene de una herencia familiar: es hija de dos destacados profesionales de la odontología, la Dra. María Luisa Núñez Froemel y el Dr. Jorge Pavic Music.

En el caso del Dr. Mora, adquirió la veta emprendedora de sus padres, Héctor Mora Campos dueño de una desarmaduría mecánica en Chillán y de Julia Reyes Velásquez, propietaria de un taller de modas, y quien enviudó en 1982. Es cirujano dentista de la Universidad de Concepción y especialista en Periodoncia de la Universidad de Chile, realizó sus estadías académicas en Periodoncia e Implantología en la Universidad Albert Ludwig de Freiburg de Alemania.

Fue justamente su paso por la nación germana la que le otorgó una perspectiva renovada de la odontología. Allí concibió la posibilidad de hacer atenciones dentales de calidad, masificando los tratamientos de alta complejidad e incorporando tecnología de punta, lejos del elitismo tradicional de la práctica odontológica.

En 1996, tras ser docente de la Universidad de Concepción y tener su propia clínica privada en la VIII Región, el Dr. Mora se mudó a Santiago, debido al fallecimiento de su gran profesor y amigo, el Dr. Claudio Münzenmayer Bellolio.

clínica privada donde se consideraba a los dentistas como parte del equipo, se les pedía y escuchaba sus opiniones, entonces sin ser socio eras un asociado con voz, lo que era muy valioso”.

Otro de los aspectos que valora de su paso por Mora Pavic fue su gran innovación tecnológica -inusual para la época-, la excelencia de los insumos, pero por sobre todo, la calidad profesional de sus socios.

Como ex compañera de universidad de María Elsa, sólo tiene elogios para ella. “Siempre ha sido una profesional notable. Forma gente, comparte sus conocimientos, es muy correcta, va siempre innovando junto con Marco. Tengo muy gratos recuerdos de Encomenderos y de esa etapa fundacional”, concluye.

El modelo de negocios que manejaban en esta etapa fue a través del pago de un subarriendo y una comisión, es decir, una parte fija y otra variable, que se destinaba a financiar el proyecto y hacerlo crecer, explica el Dr. Mora.



Fiel a su espíritu emprendedor, al llegar a la capital fundó un nuevo proyecto junto con otros socios, los doctores Walter Díaz y Hernán Ramírez Skinner: la clínica privada Grial.

En paralelo, María Elsa Pavic atendía en la clínica de su padre, hasta que en enero de 1999 decidió sumarse al nuevo proyecto de Marco Mora. De esos años recuerda que trabajaron junto a grandes profesionales de la odontología, “con mucho más experiencia que nosotros, por lo cual tuvimos la oportunidad de ver casos complejos e interdisciplinarios para la época”.

Aunque no estaba en los planes originales trabajar juntos, la vida los llevó a encontrarse profesionalmente en este proyecto común. “Y en un minuto dijimos: ¿por qué no arrendamos un lugar mejor los cuatro?, pero nuestros amigos estaban en otra etapa de sus vidas, y arrancamos solos este proyecto, Marco y yo”, recuerda la Dra. Pavic.

Tal como rememora Alejandra Zegers, una de las primeras dentistas en sumarse al equipo de Mora Pavic, ambos siempre han sido un muy buen complemento, “Marco más soñador y María Elsa, más cable a tierra”.





Marco Mora R.
Cirujano Periodoncista



María Elsa Pavic N.
Ortodoncista



Pablo Piña P.
Rehabilitación Oral



Ángela Anzola R.
Periodoncista



Juan F. Arzola R.
Rehabilitación Oral



Hernán Toro C.
Periodoncista



Sebastián Guerrero F.
Rehabilitación Oral



Sergio Charry P.
Endodoncista



Jorge Fuenzalida S.
Periodoncista



Juan P. Bahamondes O.
Ortodoncista



Catalina Ardila V.
Ortodoncista



Braulio Contador P.
Odontólogo General



Javier Monserrat
Rehabilitación Oral



Virginia Magurno
Radióloga



Benedith Núñez D.
Rehabilitación Oral

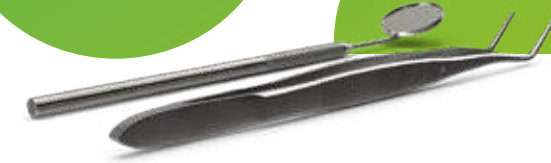


Dr. Patricio Silva R.
Presidente del Directorio



Capítulo

02



Estudio Clínico

Es un proceso que involucra la investigación que debemos realizar, producto de la conversación con nuestros pacientes, para detectar sus necesidades más urgentes y aspiraciones personales, para saber como abordarlas, establecer expectativas y darles solución. Esta investigación se apoya en un punto de vista clínico, mediante la entrevista personal y el examen físico y en exámenes complementarios como las radiografías.

Diagnosticar la demanda odontológica no fue suficiente para Mora Pavic. Por eso en este capítulo se abordan los desafíos de los primeros 10 años bajo la leyenda de Estudio Clínico, pues fue fundamental para todos sus integrantes identificar con mayor profundidad y precisión aquellos puntos críticos que estaba demandando la población y qué lecciones se podrían adquirir para mejorar.

Dra. Benedith Núñez D.
Rehabilitación Oral



CONSOLIDACIÓN DE UN PROYECTO:**INNOVACIONES, PERSONAS Y OPORTUNIDADES QUE HICIERON CRECER A MORA PAVIC**

El sueño de Marco y María Elsa empezó a tomar vuelo. La atención integral de calidad ofrecida por la clínica impulsó un crecimiento sostenido en el volumen de pacientes. Gracias al “boca a boca”- probablemente la estrategia de marketing más efectiva que existe-, los comentarios positivos se extendieron, generando una verdadera bola de nieve en la que familiares y amigos de los pacientes llegaban hasta la calle Encomenderos a buscar solución a sus problemas dentales.

En estos primeros años se habían incorporado caras nuevas y otros colaboradores dejaron la clínica para emprender nuevos desafíos. Con la Dra. Pavic como ortodoncista y el Dr. Mora en el área de la periodoncia e implantología, se había establecido un equipo multidisciplinario sólido, que colaboraba en conjunto en la solución global del paciente.

PLAN CUOTA DENTAL: TRATAMIENTOS MÁS ACCESIBLES

En el año 2005 cuando la economía chilena alcanzó su mayor expansión desde 1997, con un crecimiento anual del 6,3%, la Clínica Mora Pavic realiza el lanzamiento del Plan Cuota Dental que tenía la particularidad de brindar a los pacientes facilidades de pago para sus procedimientos odontológicos.

“Por esos años no era obvio como hoy el dar plazos de pago para los tratamientos dentales”, explica la Dra. María Elsa Pavic.

El objetivo de esta iniciativa era hacer más accesible la salud dental a los chilenos, en tiempos en que el dinero en efectivo y el cheque eran los medios de pago más utilizados.

**ACADEMIA Y VÍNCULOS SIGNIFICATIVOS**

Casi en paralelo al desarrollo del Plan Cuota Dental, el Dr. Mora fundó y dirigió el Diplomado en Gestión y Administración para Odontólogos en la Universidad Mayor, una etapa que ayudó mucho a la validación de la clínica.

Estando en ese rol, invitó al reconocido Dr. Fernando Monckeberg, fundador del Instituto de Nutrición y Tecnología de Alimentos (INTA) y de la Corporación para la Nutrición Infantil (CONIN), a dar una conferencia en el congreso “Gestión y Futuro de la Odontología en Chile”, realizada en octubre de 2005.

“Nos dio una Charla Magistral en donde expuso las determinantes socioeconómicas, biológicas y de políticas públicas que determinaban la desnutrición infantil y cómo están son las mismas para las enfermedades orales”, recuerda Marco.

Durante ese periodo, el Premio Nacional de Ciencias 1998 se desempeñaba como Decano fundador de la Facultad de Medicina de la Universidad Diego Portales.





A sus 96 años el Dr. Monckeberg recalca un aspecto unificador entre la salud dental y la nutrición, y que lo motivó a participar del seminario. “Lo básico para las proyecciones futuras es que las medidas terapéuticas deben ser preventivas y no curativas. Ese me parece que es el elemento fundamental. Si quieres solucionar el problema hay que prevenir. La prevención, eso sí, tiene ciertas limitaciones, y es que los beneficios no se ven inmediatamente, sino que aparecen años después”, afirma.

En ese entonces, y gracias al conocimiento ganado por Marco en lo que fue la revolución de las puntocom en los últimos años de la década del noventa, y a la experiencia obtenida en otro emprendimiento llamado Dentaria, comenzaron a desarrollar, junto a excolaboradores de esta última, algunas ideas ligadas al mundo digital de manera de optimizar el marketing y la página web de la clínica.

“En esa época si tenía que trasnochar, trasnochaba, si tenía que trabajar, trabajaba. Ahora, siempre fue dejando cosas, o sea, cuando nosotros nos casamos hacía turnos en la Posta Central, por supuesto, en un minuto dije: ‘si quiero seguir con mi proyecto no puedo seguir haciendo turnos, dejo los turnos’”, resume el Dr. Mora.

El crecimiento orgánico experimentado por la clínica, a pocos años de su apertura, sorprendió a sus fundadores y los llevó a funcionar –como se conoce en la cultura popular- como el “circo de Chamorro”, donde muchas veces hubo que desempeñar más de una tarea a la vez.

Por esos años, el Dr. Mora se dedicaba a la gestión financiera y de recursos humanos de la clínica, mientras que la Dra. Pavic se ocupaba de la compra de insumos clínicos. Sin embargo, estas labores extraordinarias estaban ocupando buena parte de su espacio familiar por lo que decidieron contratar a Úrsula Molina, quien tomó el área de la gestión de personas.

Como todo emprendedor, debieron experimentar lo que se conoce en la jerga empresarial como “dolores de crecimiento”, propio de los primeros años de una empresa exitosa.

“Al principio tuvimos crisis de personal, ahí nos ayudó mucho Hernán Ramírez y Eugenia Pinilla Velásquez, quien se hizo cargo de la recepción y también de la atención de la clínica en 2006, de una manera mucho más colaborativa y de empatía con el personal”, recuerda Marco.

Conocida como “Tía Kena”, Eugenia Pinilla representa un genuino estandarte para Mora Pavic. Una mujer sabia y afable, que a sus 62 años logró conquistar los corazones de todo el personal desde su ingreso a la clínica en 2006.



> Eugenia Pinilla

“Me llevaba muy bien con toda la gente”, recuerda, “escuchaba las necesidades de los colaboradores y las escalaba, me contaban sus temas personales, lo pasaba muy bien. Una de las cualidades grandes que Dios me ha dado, es que tengo muy buena llegada en todas partes por mis buenos modales. Con buenos modales se abren todas las puertas”.

En ocasiones, hacía las veces de psicóloga y en otras, de asistente social, pero en todos sus roles, la Tía Kena siempre impregnaba su sello de calidez y calidad que marcaron un hito inolvidable en los primeros años.

“Traté de enseñarle buenos modales y cortesía a las niñas nuevas que iban llegando. Nunca imaginé que yo, una persona tan adulta, pudiera trabajar entremedio de tanta gente joven. Fue un tiempo muy lindo. Fue lindo también ver cómo los hijos pagaban los tratamientos dentales de sus padres, algo que ellos no pudieron hacer a tiempo”, dice.

Después de un tiempo, y Eugenia dedicada de lleno a la gestión de personas hacia el 2008, la idea del “Circo de Chamorro” comenzó a difuminarse. Se asomaba entonces un proyecto consolidado, con mayor orden y con una enorme proyección.

Una idea daba vueltas en la cabeza del Dr. Mora. Dado el éxito del Plan Cuota Dental, ideó una estrategia de mayor alcance que permitiera que más chilenos pudieran acceder a tratamientos dentales con facilidades de pago.

Inquieto por naturaleza, el cirujano dentista aspiraba a desarrollar una iniciativa con impacto social, semejante a lo que hoy se conoce como Empresa B.

Gracias a la motivación que le brindó Patricio Quezada, su amigo desde la época de la universidad, ChileSonríe fue lanzado en 2008 con el patrocinio del Gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet.

> Chile Sonríe cambia la vida a los hombres | 24 Horas TVN Chile, 2008



> Logo oficial de la clínica, 2003.



El programa fue ejecutado por privados -700 dentistas en red a lo largo de todo el país-, y luego de un mes de difusión, la campaña alcanzó las 80 mil personas inscritas.

“ChileSonríe fue pensado de manera muy consciente, porque se le daría cobertura y atención a gente de bajos recursos, pagando una cantidad menor”, recuerda Patricia Zúñiga, quien lideraba el área de Atención al Cliente.

Esta campaña era coherente con el espíritu generoso del Dr. Mora, según cuenta Dino Gordillo, su gran amigo desde Concepción. En efecto, continúa el humorista, “hace unos 25 años le pedí ayuda para recuperar las piezas dentales de una señora que no tenía los medios económicos para costear el procedimiento e inmediatamente me dijo que sí, y así partimos ayudando a distintas personas hasta el día de hoy. Hace poco tiempo me contactó una de ellas para agradecerme y decirme que le había cambiado la vida. Esas cosas te marcan”, confiesa.



> De izquierda a derecha doctores Patricio Silva, Fernando Monckeberg y Marco Mora

El productor de TVN, Cristóbal Catalán –que conoció al Dr. Mora por sus apariciones en el matinal Buenos Días a Todos-, coincide con la reflexión de Dino Gordillo. “Como Marco era el rostro más visible de la campaña, si una señora lo llamaba desde Puerto Montt reclamando que le habían



> Patricia Zúñiga

dejado mal los dientes, él se comunicaba con el doctor a cargo, y si éste se desentendía del tema, le pedía a la señora que viajará a Santiago, y acá resolvía el asunto. Marco solucionó todos los casos, siempre con mucha cercanía”.

Esos casos aislados y ajenos a la gestión de la clínica, llegaron a los medios de comunicación, empañando las experiencias positivas del programa. Dino Gordillo, recuerda ese momento con pesar. “En ese periodo vi a Marco muy mal, porque su sueño se estaba desmoronando, porque nunca hizo algo con mala intención”, recuerda. Sin embargo, agrega, “Marco y María Elsa tienen algo muy lindo, son aperrados, luchadores y con un corazón a mil”.

VISIÓN INNOVADORA POR UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA

En medio de los sinsabores del programa ChileSonríe, que fue dirigido por el Dr. Mora, y con el firme compromiso de mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de procedimientos dentales, Marco había desarrollado una idea con sus colegas de la clínica.

Con el entusiasmo y profesionalismo de siempre, esta nueva iniciativa consistió en un programa privado de implantes a bajo costo, como respuesta a una demanda recurrente –y no cubierta inicialmente por el ChileSonríe-, en especial, por parte de adultos mayores que se encontraban sin sus piezas dentales.

“Nos pusimos a estudiar los costos de los implantes para poder bajarlos al máximo posible, sin perder la calidad y rentabilidad. Logramos rebajarlos en un 50%, lo que lo hacía muy masivo (de US\$2.000 a US\$1.000), esto fue factible porque se cotizaron de una vez 2.000 implantes”, declara el Dr. Mora.

El “Programa Implantes” marcó todo un hito en el crecimiento de la clínica, según constata la Dra. Pavic, pues fue una forma de “paquetizar” una prestación que antes se pagaba por separado.

Es decir, “hacíamos rehabilitación total a la boca más implantes, todo eso asociado a un sólo precio y pagado en cuotas. Quizás por un implante el programa no valía la pena, pero es que en la gran



mayoría de los casos no era uno. Y ese fue el análisis que hicimos. En cierto minuto, el promedio era más de tres o cuatro implantes por paciente, ¡el promedio!”, recuerda.

El programa de implantes desarrollado e implementado, principalmente por Mora Pavic y unas pocas y selecta red de clínicas, fue uno de los grandes éxitos que dejó la campaña.

Otra variable que empujó el resultado de esta iniciativa fue la exposición que tuvo Marco en uno de los espacios televisivos más exitosos de la época y parte de la cultura popular chilena, el Buenos Días a Todos.

DE LA CONSULTA AL ESTUDIO DE TV

Con sus luces y sombras, la exposición en los medios de comunicación también dio sus frutos en beneficio de la expansión de Mora Pavic. “Como ya empezábamos a hacernos conocidos, la gente quería atenderse con el Dr. Mora que aparecía en el matinal de TVN, resolviendo casos dentales complejos”, cuenta María Elsa Pavic.

Se trataba del matinal con mayor rating del país en esos años, conducido por el entrañable Felipe Camiroaga, en el que se emitieron 24 capítulos de tratamientos bucales, donde personas anónimas recuperaban su sonrisa y con ello, su calidad de vida.

“Mostramos casos de cambios de sonrisa, pero en alianza con nuestra clínica que en el fondo realizaba los tratamientos. Ahí se empezó a potenciar más la clínica y a sonar nuestra marca con más fuerza”, enfatiza el fundador de la clínica.

Eduardo Pinochet Cancino, quien se desempeñaba como Subgerente de Operaciones y TI, recuerda que “cada vez que aparecía el ChileSonríe en televisión, en el matinal de TVN, se caía la planta telefónica por congestión de las líneas, planta que debieron cambiar por una que soportara todas las llamadas de forma simultánea”.





› Paciente Mónica Vera | Testimonio, 2012



Y es que el impacto y la emoción que generaba en la audiencia cada caso mostrado en televisión era genuina, pues le significaba al paciente, un cambio importante en su calidad de vida e incluso en la forma de relacionarse con otras personas.

Una de las protagonistas de estos cambios fue Sylvia Sepúlveda, de 50 años, quien recuperó sus piezas dentales. Oriunda de Temuco, fue una de las pacientes que el Dr. Mora recuerda con afecto hasta el día de hoy. “Estaba tan agradecida por el cambio logrado en su sonrisa, que me hizo firmar una fotografía donde salíamos juntos y ella sonriendo. Se la firmé, con cierto pudor, pero finalmente entendí su emoción”, confidenció.

Hoy, Sylvia recuerda con cariño al Dr. Mora. “Tengo mi boca llena de implantes. Escuché del ChileSonríe en algún medio de comunicación, no me acuerdo en cuál. Mi hija escribió contando mi caso, hasta que me llamaron. Y tuve tan buena atención que hasta el día de hoy me atiendo con el doctor Mora, quien es muy confiable, muy profesional y con muy buen corazón”, cuenta.

Es tal la confianza y agradecimiento hacia Mora Pavic, que frente a algún problema dental, Sylvia prefiere viajar a Santiago. “Para mí el doctor Mora fue como un ángel salvador. Estoy muy agradecida de él, ha sido una excelente persona, y la gente que trabaja en Mora Pavic tiene muy buena atención con los pacientes. He tenido una buena experiencia en la clínica y también he llevado a otras personas. Lo recomiendo 100%, porque para mí, la clínica ahora es mi casa”, añade.

El productor de TVN, Cristóbal Catalán, acota que “después hicimos la campaña (de tratamientos sin costos) Sonrisa del Alma, que es el gran lema de Marco, espacio que también fue transmitido por TVN. Fue una campaña muy exitosa”, asevera, destacando a la vez “la cercanía que logra Marco con los pacientes, al igual que María Elsa”.

› Testimonio de paciente
Sylvia Sepúlveda Valenzuela





VIENTOS DE CAMBIO: MÁS CAPACIDAD DE ATENCIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

El incremento de pacientes generados por la notoriedad que alcanzó la clínica a partir de sus apariciones en Buenos Días a Todos, hizo que el espacio de Encomenderos 161, se volviera insuficiente. “Había gente esperando en la escalera”, recuerda María Elsa. Había llegado el momento de expandirse.

Con una buena planificación, se fue comunicando a los pacientes lo que sería la futura clínica Mora Pavic. “Estamos pensando en usted” rezaba el mensaje que acompañaba un render con imágenes 3D del nuevo proyecto.

“Esta era una forma de que las personas supieran que estábamos trabajando para ellas, para que se sintieran más cómodas en un espacio mayor, con cabida para todos”, dijo la Dra. Pavic.

Con humor, Dino Gordillo repasa algunas características de la consulta de Encomenderos. “Los boxes estaban, separados por un murito de un metro. Había un paciente aquí, caminabas un paso

y estaba el otro, dabas otro paso y estaba el otro. Se trabajaba apretado, sí, pero ellos tenían un sueño y la gente creyó en ellos”.

En el año 2010, cuando un terremoto azota al país en febrero y al poco tiempo, asumió la presidencia de Chile, Sebastián Piñera, los socios fundadores cumplieron el anhelo de inaugurar modernas instalaciones, una amplia clínica ubicada en Apoquindo 5123, Las Condes.

La nueva clínica disponía de 10 sillones para la atención dental, dos pabellones y el centro de rayos. Posteriormente, a principios de 2011 se habilitó un laboratorio dental.

Para el rehabilitador oral y socio, Dr. Juan Francisco Arzola, la nueva sucursal parecía “una locura” en comparación con Encomenderos. “Éramos una clínica muy pequeña, pero con mucho movimiento, muchísimo más de lo que había experimentado antes, a los dos años nos cambiamos a una sucursal en Apoquindo que parecía una locura, era gigante para mis ojos en ese momento, pero teníamos el

› Sonrisa del Alma | 2017



flujo y la actividad suficiente como para hacerla andar con mucha energía y así fue, disfruté mucho esa época, fue también mi despertar profesional”.

Eduardo Pinochet Cancino, afirma que las nuevas dependencias eran algo “totalmente distinto”, “era un tremendo salto para la clínica en términos de crecimiento, tanto en capacidad de atención como seguramente en ingresos y a partir de ahí, se empezó a asociar a la Clínica Mora Pavic con un tema de equipamiento de vanguardia, tecnología de punta y calidad profesional. Yo diría que la implantología y la ortodoncia eran las prestaciones más fuertes que tenía la clínica”.

El expresidente de la Sociedad de Periodoncia de Chile, Dr. Hernán Toro, no alcanzó a experimentar el cambio, pues se integró a Mora Pavic el 2010, ya con la clínica de Apoquindo inaugurada, recuerda haberla visitado cuando estaba en obra gruesa. “Lo que me gusta mucho es el emprendimiento, que a la empresa le guste innovar, le gusta buscar nuevas cosas, crecer. De la tecnología que se utiliza acá todo es de punta. O sea, aquí está el término ideal para trabajar, lo que uno necesita está, para desarrollarse profesionalmente”, comentó.

Una vez en las nuevas instalaciones, el crecimiento fue meteórico, afirmó María Eugenia Pinilla - la Tía Kena-, quien recuerda patente el temor que sintió tras el terremoto del 27F. “El 30 de enero de 2010 nos mudamos a la nueva clínica de Apoquindo y pocos días después ocurrió el terremoto. Cuando llegué a ver la clínica me imaginé que iba a encontrar todos los vidrios del edificio en el suelo, pero no pasó nada, nada. Sólo se cayeron del escritorio algunas cositas chicas, como lapiceros y esas cosas”.

En 2007 llegó el Dr. Pablo Piña a Mora Pavic de Encomenderos. “Marco estaba armando un proyecto que se veía grande. Uno como dentista está acostumbrado a ser dentista y no empresario. Pero cuando entré, noté que había una visión de empresa organizada, con gerente, director clínico, marketing, call center, etc. Una estructura poco común en Chile, con una visión empresarial bastante grande y se veía que Marco tenía la cabeza pensando muchas cosas para lograr este proyecto”.

DESAFÍO: MANTENER EL SELLO MORA PAVIC

Dentro de los cambios que significó el traslado al edificio de Apoquindo fue la necesidad de reclutar más profesionales y especialistas para abarcar la mayor cantidad de pacientes que recibirían.

Ya instalados en la nueva sucursal, llegaron muchos más especialistas. “Como que se empezó realmente a llenar la plana de la clínica. El crecimiento ese año fue muy empinado”, destaca la doctora Pavic.

Previamente, los fundadores organizaron una capacitación con el objetivo de alistar a todo el personal para ese “gran cambio”: pasar de ser una clínica pequeñita donde los boxes estaban juntos en el mismo piso y el personal se encontraba con facilidad, a una clínica de dos niveles y mucho más amplia.



➤ Doctor Mora junto a su amigo y reconocido humorista nacional Dino Gordillo, 2023.

El taller, desarrollado en el Estadio Croata, tenía como objetivo que los nuevos colaboradores adquirieran esta lógica de trabajo en equipo coordinado y alta calidad de servicio, con énfasis en la buena comunicación, empatía, atención cálida, cercana y desarrollo de habilidades blandas.

El sello de Mora Pavic debía mantenerse en este nuevo espacio que por ser más grande podía parecer más frío, lo que se transformó en un desafío organizacional. La misión era mantener la cultura de trabajo y un buen clima laboral.

En este sentido, el socio de la clínica, Dr. Piña agrega que pese a que la clínica creció muchísimo, “no ha perdido el alma, el alma de trabajo en equipo y trabajo feliz. La gente está bien, trabaja tranquila”, concluye.

Con esta visión, Mora Pavic culminó una década de aprendizaje, crecimiento y evolución constantes, donde el espíritu emprendedor, visión empresarial, actitud positiva, integridad a toda prueba, excelencia en el servicio al cliente y amor en el quehacer forman parte de su ADN, ya sea en un pequeño edificio o en un enorme rascacielos. 😊



Profesionales (2017-2019)



Vanessa Bernasconi S.
Rehabilitación Oral



Fabián Godoy C.
Rehabilitación Oral



Javiera Domingo E.
Ortodoncista



Christian Zegers C.
Periodoncista



Sandra Rienzi T.
Ortodoncista



Mariana Pardo N.
Ortodoncista



Mónica Santacoloma
Odontopediatra



María José Messina J.
Odontóloga General



María José Gibbons M.
Endodoncista



Jetzabell Rojas
Odontopediatra



Jaime Román O.
Periodoncista



Camilo Soto N.
Odontólogo General



Diego Bennet M.
Disfuncionista



Dr. Mauricio Prada L.
Director Clínico de Mora Pavic Maipú

Mora
Pavic
Odontología

5123

➤ Av. Apoquindo 5123, Las Condes

Como todo gran proyecto, también hay reveses y nuevos desafíos que se presentan. Por eso es que en el capítulo Tratamiento, se elabora un análisis de lo que han sido estos últimos 10 años con énfasis en aquellas alternativas que han permitido tratar, aliviar o prevenir la ejecución de un servicio de calidad.

Capítulo 03 Tratamiento

Se refiere a los procedimientos y cuidados destinados a mantener, mejorar o restaurar la salud y funcionalidad de los dientes y las encías. Puede incluir limpiezas, obturaciones, endodoncias, extracciones, prótesis dentales, ortodoncia, implantes dentales y tratamientos de estética dental. El objetivo es lograr una boca sana y una sonrisa estética.

Dr. Mauricio Prada L.
Cirujano Maxilofacial



EL DESAFÍO DE SEGUIR CRECIENDO

En el decenio 2013-2023 Chile ha crecido en promedio 1,9% al año, lejos del 4,8% registrado en la década anterior. Sólo durante el 2013, la economía chilena mostró una desaceleración de la actividad y la demanda fue más notoria hacia fines de año.

En el ámbito de la salud, se estima que cerca 3.500 millones de personas en el mundo se ven afectadas por enfermedades orales, siendo la caries el trastorno dental más frecuente, y según un sondeo local, 94% de los dentistas consultados considera que los chilenos no tienen los hábitos necesarios para prevenir el daño dental.

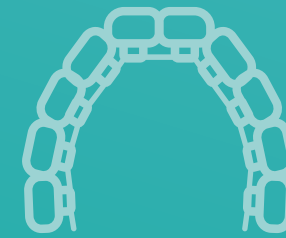
Con este escenario, Mora Pavic Odontología -ubicada esta vez en Apoquindo 5123, comuna de Las Condes-, recibe esta década con el desafío de lograr un mayor crecimiento, optimizar la gestión financiera y conquistar nuevos clientes.

Además de la apertura de dos nuevas sucursales, la tecnología y la innovación se vuelven elementos clave que contribuyen a tratamientos menos invasivos y a hacer más eficientes las cirugías y otros procedimientos dentales.

DANIEL LENCINA: "¡QUÉ BUENO ES SONREÍR!"

Transcurría el mes de junio de 2015 cuando el programa Ahora Noticias de Mega emite un reportaje sobre el emblemático trompetista, Daniel Lencina (Q.E.P.D.). A sus 77 años vio interrumpido su oficio, producto de la pérdida de sus piezas dentales.

› Paciente Daniel Lencina | Testimonio, 2015



La amistad entre el Dr. Mora y el músico uruguayo - y chileno por gracia-, surgió cuando Marco asistió a una cena de agradecimiento y beneficio, organizada por amigos de Daniel, luego que éste se recuperara de una cirugía cardíaca. Daniel deleitó a los asistentes con sus repertorios de jazz, swing, boleros y otras canciones latinoamericanas, por lo cual hicieron buena amistad debido al hobby por la música del Dr. Mora.

Quien fuera su señora, Marilia Boussac, cuenta que tiempo después de ese encuentro, Daniel le manifestó a Marco estar "desesperado", por su problema dental. Inmediatamente, tomó cartas en el asunto y lo citó a la clínica para practicarle los exámenes previos a la cirugía de implantes.

Tras un procedimiento a cargo del Dr. Mora, especialista periodoncia e implantología, el músico pudo recobrar su calidad de vida, deglutir adecuadamente los alimentos, reírse con tranquilidad y sobre todo, retomar su gran pasión: la trompeta. Con gran emoción, Daniel Lencina dijo durante la emisión del reportaje "qué bueno es sonreír".

Con enorme gratitud y nostalgia, Marilia afirma que la cirugía de su marido "fue como un regalo que Marco le hizo a Daniel", quien añade, "murió agradeciéndole de corazón todo lo que Marco había hecho por él, porque fue un trabajo maravilloso, impecable, muy profesional".



COMIENZA LA EXPANSIÓN

En 2006, la familia Mora Pavic se muda a Chicureo, una zona ubicada al sur de la comuna de Colina que por esos años comenzaba a experimentar un promisorio boom inmobiliario ¿Las razones? “En ese tiempo los chicos iban a entrar al colegio y elegimos uno de allá”, comenta María Elsa Pavic.

En el área de los servicios, agrega, “Chicureo era un lugar en pañales en términos de clínicas dentales. Sólo había un par de lugares y yo dije ‘me encantaría desarrollar la ortodoncia’, y como acá eran más familias, era más lógico atender ortodoncia y no implantes”.

Y así fue como en el año 2015 se inaugura la segunda sucursal de Mora Pavic Odontología. La misma doctora Pavic buscó el lugar adecuado para atender, y así llegó a un centro emplazado en una parcela abierta cerca del camino principal que contaba con dos sillones.

Más tarde, en mayo de 2016, se materializa otro sueño: la apertura de la tercera sucursal de la clínica, esta vez, ubicada en Av. Pajaritos 3195, Maipú. Por ese entonces, la comuna ubicada al surponiente de Santiago, contaba con una población de más de 520.000 habitantes.



› Comienza la expansión | Spot, 2019



Se trata de una amplia sucursal de dos pisos, con capacidad para atender casos de mediana y alta complejidad. Comienza su funcionamiento con doce sillones, más un pabellón, consolidando la presencia de Mora Pavic en la Región Metropolitana.

El cirujano maxilofacial y Director Clínico de Mora Pavic Maipú, Dr. Mauricio Prada, afirma que “el crecimiento de la clínica planificado y que coincidentalmente, me incorporé meses antes, nos llevó a tomar la decisión de emprender este nuevo centro clínico”.

Con esta nueva sucursal en Maipú, agrega el Dr. Prada, “pudimos llevar un centro de altísima calidad, mejorado, planificado y desarrollando una nueva visión de la clínica, llevándonos a pensar en nuevos modelos de atención y visión de nuestro desarrollo”.

Pocos meses después de inaugurar la sucursal de Maipú, la sucursal de Chicureo fue consumida por un incendio, noticia que fue comunicada por el medio local ChicureoHoy: “Esta mañana, de 19 de diciembre alrededor de las 11:00 horas, se produjo un incendio en la clínica dental Mora Pavic ubicada en Chicureo.

Afortunadamente, tal como dijo Marco Mora en la ocasión “la gente está con todo el ánimo arriba” y en enero de 2017, tras los trabajos de reconstrucción, abrieron sus puertas nuevamente.

PANDEMIA Y COMPROMISO CON LOS PACIENTES

Los hechos sucedieron rápido. El 3 de marzo de 2020 se detectó el primer caso en Chile de una persona contagiada con el virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad Covid-19, posteriormente se anunció la suspensión de las clases, el cierre de las fronteras, y el decreto de estado de excepción constitucional de catástrofe para todo el territorio nacional por 90 días.

Como recuerda la doctora Benedith Núñez, quien se desempeña como rehabilitadora oral desde 2015, “fueron tiempos de mucha incertidumbre debido al contexto que nos tocó vivir. Experimenté preocupación por nuestra condición de personal de salud, más expuesto que el resto de la población; también recibí críticas de mis colegas que decidieron no seguir atendiendo. Pero enfrenté todo esto con la convicción de que la atención odontológica, la imprescindible, debía continuar y que

la protección que nos brindaba la clínica nos mantendría a resguardo de la situación calle en el estallido social y de la situación de emergencia sanitaria en la pandemia”.

Coincide con su diagnóstico el ortodoncista, doctor Juan Pablo Bahamondes, quien asegura que pese a que fue complejo, “la clínica tomó la mejor decisión que fue seguir atendiendo independiente de que no teníamos certeza de cómo iba a seguir transcurriendo la pandemia. Profesionalmente es una decisión que se agradece, considerando que fue un período de desconcierto para todos”, afirma.

Con la perspectiva del tiempo, el Director de Mora Pavic, doctor Mauricio Prada, cree que la determinación de seguir funcionando fue coherente con su calidad de “profesionales de la salud proactivos, responsables con nuestros pacientes y nuestra profesión”. “Tomamos las medidas adecuadas y he de resaltar que todo el Directorio actuó en conjunto y en una misma dirección”, añade.

Por su parte, la especialista en periodoncia, Dra. Ángela Anzola reconoce que los primeros meses de la crisis sanitaria “fueron momentos muy angustiosos, pero en la clínica tuvieron una visión a futuro muy diferente a la que tuvo el resto del mundo”.

En ese sentido, el doctor Mora explica que “se dio tranquilidad a los pacientes y colaboradores innovando en el uso de agua electrolizada en odontología. Aunque al comienzo, algunos colegas externos criticaron la medida por una supuesta “falta de evidencia científica”, pero pudimos validar la evidencia y demostrar con estudios de la Pontificia Universidad Católica, que nuestra innovación estaba validada para ayudar a combatir el SARS-CoV-2. En agosto del 2020, debido a la experiencia acumulada, capacitamos a más de 3.500 dentistas chilenos y extranjeros para que volvieran a abrir sus consultas”.

A nivel interno y con el propósito de reforzar el compromiso de la clínica con sus pacientes, tal como comenta Robert Behrens, Director Ejecutivo de Mora Pavic desde fines del año 2019, algunos trabajadores se adhirieron a la suspensión de la jornada laboral con subsidios al salario a través

› Conferencia Internacional de Odontólogos |
Dr. Marco Mora & Dr. Mauricio Prada, 2020

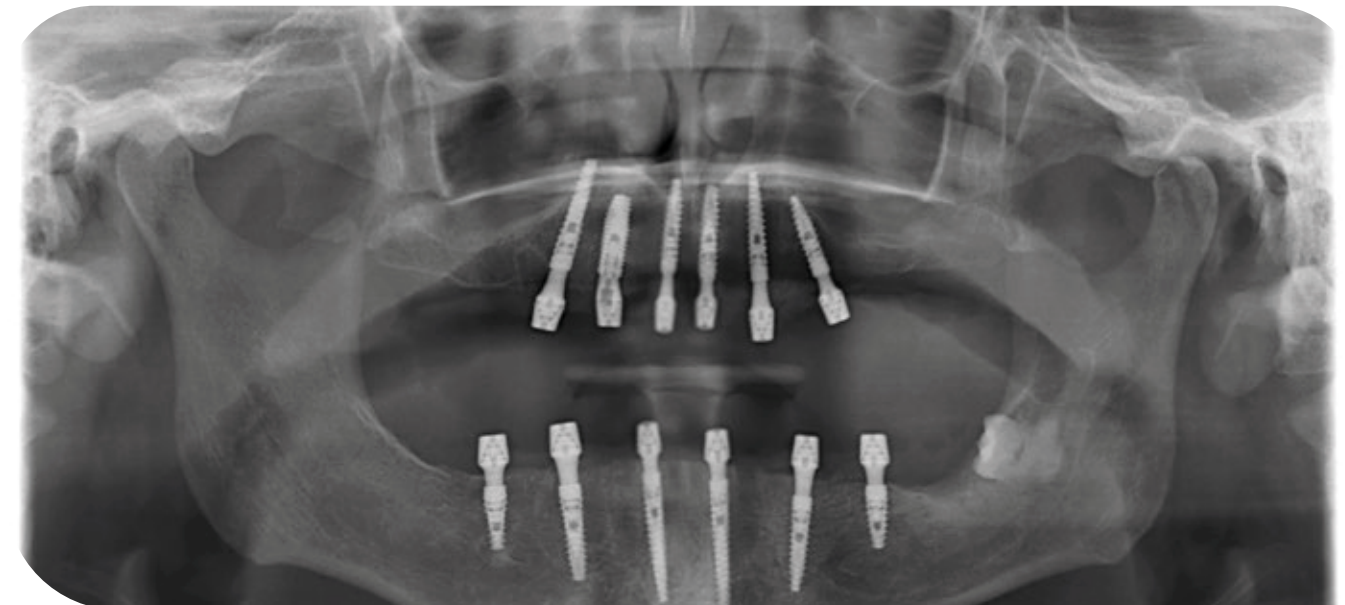


› Pandemia y compromiso con los
pacientes | Testimonio, 2020



del Seguro de Cesantía, pero una vez que se reintegraron a la clínica, “y dado que nosotros nunca paramos, nunca tuvimos problemas para volver a comenzar”, dijo.

Como corolario de este periodo, Behrens afirma que “a pesar de la adversidad, de las circunstancias, pudimos salir a flote y nos logramos recuperar de la situación interna que se había experimentado. Y hoy día estamos en una posición en donde prácticamente hemos vuelto, o sea, pagamos toda nuestra deuda y estamos mejor que nunca”, concluye. 😊





Mora Pavic
Odontología

Todo lo bueno
Comienza con una SONRISA

3195

09

- ORTODONCIA
- ENDODONCIA
- WAX UP / CROWNS
- BRILLOS
- REHABILITACION
- OROPROFILAXIS
- PERIODONCIA
- ODONTOPEDIATRIA

Mora Pavic
Odontología

www.morapavic.cl

Síguenos @ Mora Pavic Odontología

> Av. Los Pajaritos 3195, Maipú



APRENDIZAJE CONTINUO PARA UN MEJOR SERVICIO

Ayudar a descubrir, potenciar y aprovechar los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores, es un aspecto primordial que contribuye a entregar una mejor atención al paciente, y a aumentar su nivel de satisfacción, siempre con el sello de calidad que entrega la clínica.

Se trata de una preocupación constante para todos los socios y el equipo Directivo de Mora Pavic, quienes promueven instancias de encuentro, en ocasiones, fuera de Santiago, para que las diversas áreas de trabajo aprendan, reflexionen y participen activamente.

Un actor relevante en la gestión de este tipo de jornadas es el Director Comercial de Mora Pavic Odontología, Juan Pablo Díaz-Muñoz, quien aclara que “más que hablar de capacitaciones, el concepto es el de aprendizaje. ¿Qué tipo de aprendizaje? Habitualmente el aprendizaje no es técnico. Cuando lo ponemos en un concepto de aprendizaje técnico, está ligado a una capacitación, como un curso de Excel, pero esto se trata de un entrenamiento de cosas que no son técnicas, que son conductuales, son habilidades para acometer bien el trabajo”.

Con miras a entregar un mejor servicio, Díaz-Muñoz explica que es clave tener ciertas destrezas. “En todos los puestos de venta y en todos los puestos de contacto con el paciente lo que más necesitamos es la habilidad de saber escuchar. Suena obvio, pero te aseguro que no es así. Para conversar tienes que escuchar, para vender tienes que escuchar. No puedo vender sin escuchar a una persona, porque si no, le voy a vender lo que yo quiero vender y no lo que necesita”, afirma el ingeniero comercial.

Todos los estudios apuntan a que la adquisición de habilidades al interior de las empresas, también ayuda a fortalecer el trabajo en equipo en las distintas unidades, además de mejorar la resolución de conflictos, la comunicación y fortalecer la vinculación con los valores corporativos.

En este sentido, Lía Opazo, Jefa de Marketing y Proyectos Comerciales, que participó en la primera versión del taller en noviembre del 2022, define la experiencia como “memorable”, justamente por la forma en que se busca permear la misión institucional.

“Me pareció muy interesante el desarrollo de las actividades de carácter emocional, que permitieron a los asistentes reconocer la importancia de la empatía, motivación y positivismo con que enfrentamos el día a día, también sirvió para reflexionar sobre la importancia de conectarnos con nosotros mismos, que es la clave para poder también conectarnos con las necesidades de los demás, lo anterior, muy ligado a nuestra misión; que es ‘con amor lograr la sonrisa del alma’ de nuestros pacientes y que esté todo el proceso de atención cumpla con estándares de excelencia en el servicio”, recuerda Lía.

Coincide con su percepción el doctor Javier Monserrat, quien afirma que “siempre fueron experiencias enriquecedoras, donde se conocen más a las personas con las que uno trabaja día a día, y en definitiva, se afianzan los equipos de trabajo”.

Este aspecto también rescata la Jefa de Operaciones Clínicas, Paz Nagel, quien asegura que en el taller donde le tocó participar “la idea era hacer actividades para mejorar justamente la relación entre áreas. Fueron de recepción, call center, doctores y asistentes. Todas esas dinámicas de trabajo ayudan un montón, porque uno finalmente se conoce más que lo que se conoce en la clínica”, añade.

Las jornadas de trabajo realizadas, según Juan Pablo Díaz-Muñoz, “te sumergen en una filosofía que ya es parte de toda la clínica y que tiene estrecha relación con la visión de concebir esta clínica con amor y lograr la sonrisa del alma, algo que no es transaccional”.

› Taller de cultura y servicios | Reel, 2023





CELEBRACIÓN ANIVERSARIO 20 AÑOS: UN RENACER

Banda en vivo, show de Dino Gordillo, baile, discursos, comida y el ánimo en las nubes. Así podría resumirse la fiesta de celebración de los 20 años de Mora Pavic. Un evento que convocó a todas las áreas que trabajan en la clínica y que sin duda, marcó un hito.

“Como eran 20 años, lo quisimos hacer bien hecho y entretenido, y la verdad es que resultó muy bien”, recuerda el Director Ejecutivo de Mora Pavic Odontología, Robert Behrens.

A la fiesta, que se llevó a cabo en el Centro de Eventos y Convenciones Hilaria, ubicado en Ciudad Empresarial, asistieron unas 280 personas, de ellos 190 trabajadores, y el resto distribuidos entre amigos, colaboradores y proveedores de la clínica.

Pero ese sábado 15 de octubre de 2022 no sólo se festejaban las dos décadas de Mora Pavic, también se cerraba un complejo ciclo interno experimentado en el tercer trimestre de 2019, que se vio agudizado por los efectos del estallido social en octubre.

Gracias a la gestión adecuada, la situación se regulariza. “Nosotros ya pudimos respirar tranquilamente porque habíamos pagado gran parte de la deuda. Todo está totalmente normalizado”, recuerda el Director Ejecutivo.

De este periodo complejo, el cirujano maxilofacial y miembro del Directorio de Mora Pavic, doctor Mauricio Prada, rescata dos conceptos que considera fueron centrales para salir adelante: “persistencia y compromiso”.

Tras la crisis y como una forma de transmitir esta tranquilidad a los colaboradores, quienes demostraron una gran flexibilidad y capacidad de adaptación ante los cambios, surgió la idea de esta gran celebración.

Un festejo que a juicio del Dr. Prada, “nos permitió juntarnos y disfrutar de eso, una celebración al esfuerzo, a la dedicación y al sacrificio”.

Así lo recuerda Lía Opazo, Jefa de Marketing y Proyectos Comerciales, “fue una celebración que generó diversos comentarios positivos, ya que fueron más de tres años sin poder realizar un evento conmemorativo, debido a los diversos acontecimientos y crisis que atravesamos como organización (...) un memorable evento para celebrar los 20 años de esta gran familia, un encuentro entre colaboradores, directivos y proveedores, que sin duda quedará atesorado en nuestros recuerdos”.

El rehabilitador oral, doctor Javier Monserrat, dice que “fue una celebración muy linda, muy emotiva, que permitió recordar las cosas lindas que nos han pasado en la empresa, pero también las cosas que no fueron las más positivas pero que nos ayudaron mucho a crecer como profesionales y como parte de la organización”.

Bien resume ese momento Robert Behrens: “ya con las ventas más altas que nunca en la historia, y los costos mucho más bajos, entonces, obviamente que todo el mundo está como aliviado. Y en ese sentido, podríamos decir que ya nos recuperamos, ya podemos respirar tranquilos. Fue una especie de renacer”.

Profesionales (2020-2021)



Paulina Segura L.
Rehabilitación Oral



María José Garib S.
Radióloga



Felipe Arrazola T.
Odontólogo General



Francisca Valdebenito C.
Odontóloga General



Francesca Spalloni I.
Endodoncista



Claudia Moscoso L.
Rehabilitación Oral



Carlos Montalba Z.
Rehabilitación Oral



Josefina Riesco B.
Odontóloga General



Karla Riffo S.
Odontóloga General



Carolina Yáñez T.
Odontóloga General



María Felipe Rioseco B.
Odontóloga General



Catalina Vial I.
Disfuncionista



Carla Kostya L.
Rehabilitación Oral



PhD Robert Behrens F.
Director Ejecutivo

Capítulo 04 Cuidado



El cuidado dental no es solo temporal, sino que debe ser una prioridad continua durante toda nuestra vida. Después de un tratamiento dental, es necesario seguir una buena higiene oral para prevenir futuras complicaciones. Esto incluye cepillarse los dientes con elementos y técnicas adecuadas, usar hilo dental u otros elementos indicados por su odontólogo. Asimismo, es importante programar regularmente visitas al dentista para revisiones y limpiezas. Recordemos que nuestra salud bucal es esencial para una vida plena y saludable, y nuestra sonrisa es una muestra de bienestar y felicidad que debemos cuidar siempre.

Dra. María José Messina J.
Odontóloga General



Todo profesional de la odontología sabe que un tratamiento no es suficiente. La salud bucal exige cuidado y prevención permanente, que va más allá de la enfermedad puntual. Por eso es que el último capítulo de esta memoria tiene como foco entender el trabajo de Mora Pavic no como algo estático sino que dinámico, pues ha necesitado crecer en plantel, equipamiento, infraestructura e, incluso, con posibilidades de ir más allá de las actuales fronteras.

MIRADA AL FUTURO:

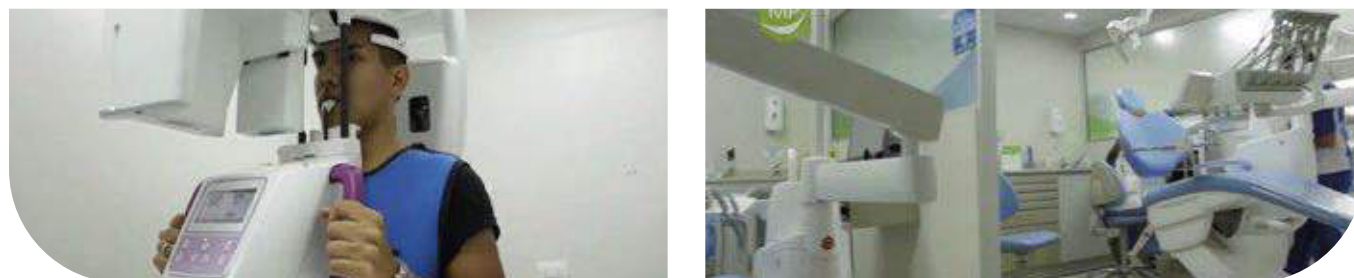
EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y CRECIMIENTO REGIONAL

Hablar de futuro en un entorno volátil no es fácil, sabemos que lo único permanente es el cambio. Las preocupaciones respecto a los próximos años son diversas, sin embargo, el estudio “Chile al 2030: Escenarios de Futuro”, indica que el contexto económico emerge como una de las grandes inquietudes de las conversaciones hacia el 2030.

Si miramos las próximas décadas en el campo de la odontología, la transformación digital, la evolución tecnológica y las nuevas herramientas de diagnóstico, serán elementos en permanente alza, al igual que el correcto uso de los datos.



> De izquierda a derecha: Marco Peretto y Piergiuseppe Donato de AoN Implants, junto a los doctores Marco Mora R. y Mauricio Prada L. en el Congreso AoN Academy, Italia, junio de 2023.



En el ámbito corporativo, la visión deberá vincularse con los compromisos globales de desarrollo sostenible, además de tener una definición nítida sobre cuáles son los objetivos que se desea alcanzar y hacia dónde se desea llegar. En Mora Pavic la visión es clara y emocionante: “con amor, lograr la sonrisa del alma”.

¿Y por qué no extender este sueño a otras regiones de Chile? La clínica cuenta con las fortalezas necesarias para apalancar su presencia fuera de Santiago, e incluso para abrirse paso en mercados internacionales.

Mora Pavic Odontología cuenta con un Directorio de excelencia conformado por profesionales de destacada trayectoria que le ha dado una nueva impronta a la clínica, en particular en los últimos cinco años. Gracias a su capacidad de adaptación al futuro y compromiso con los valores, trabajaremos para alcanzar los objetivos propuestos y abordaremos los nuevos desafíos para contribuir a que más personas puedan sonreír.

NUEVA CAMADA PROYECTA LA PRÓXIMA DÉCADA

Dicen que las empresas sin valores no tienen futuro. Sin embargo, los valores corporativos de Mora Pavic Odontología han permeado en forma inspiradora a todas las capas de trabajadores de la clínica.

Es por ese motivo, que los conceptos de “amor”, “compañerismo”, “calidad humana” son algunos de que más se repiten entre los colaboradores a la hora de definir la cultura de trabajo al interior de la clínica y en sus proyecciones futuras.

En esta línea, el Dr. Andrés Velasco, quien ingresó en 2022, visualiza que para los próximos años “la clínica siga creciendo como lo ha hecho hasta la actualidad, inaugurando nuevas sucursales para extender y acercar el amor a la mayor cantidad de pacientes”.

Esa preocupación por los pacientes, también es un aspecto que destaca la Dra. María Josefina Riesco. “Se nota el esfuerzo que hay detrás por querer devolver a cada uno de los pacientes su confianza en sí mismos, su autoestima y sobre todo sus ganas de sonreír. Creo que trabajamos con mucho amor por lo que hacemos y buscando siempre mejorar”, afirma.

En el caso del Dr. Luis Pérez, cuyo ingreso fue en 2022, dice tener la convicción de que la clínica seguirá creciendo en el futuro y apuesta que la próxima década “súper movida, de muchos cambios (...) con momentos difíciles a ratos, ya que toda inversión y cambio conlleva algo de austeridad e incertidumbre, pero que serán superados con planificación y profesionalismo sin lugar a dudas”.

Por su parte, el Dr. Mario Vega, asegura que a futuro ve a Mora Pavic “como una clínica actualizada, tecnológica, con una atención personalizada, que puede entregar soluciones de alto nivel a los problemas reales de la gente”.

Con sólo un año de permanencia en Mora Pavic, la Dr. María José Manresa -especialista en trastornos temporomandibulares y dolor orofacial-, dice que el equipo humano es lo que más valora de la clínica. “He trabajado en otros lados y uno es un peón no más, nunca te involucras en nada de la clínica, en cambio aquí uno se siente parte de una institución”, cuenta. A futuro, espera que la clínica crezca y se expanda a todo Chile, en especial, a su natal Antofagasta.

EXPANSIÓN GLOBAL EN EL HORIZONTE

Como una forma de lograr mayor alcance, y poder llevar sonrisas a más pacientes en distintas ciudades de Chile, los próximos pasos de Mora Pavic estarán marcados por la apertura de nuevas clínicas que se sumarían a las de Apoquindo, Chicureo y Maipú.

› Razones para sonreír | Spot, 2022



Según revela Luis Flores, Director de Desarrollo de Mora Pavic, “el plan para los próximos cinco años es crecer varias veces”, y una de las formas de lograrlo es con la apertura de más sucursales, tanto en Santiago como en regiones.

“El mercado en regiones ha crecido mucho, ya que producto de la pandemia, mucha gente se fue de Santiago, eso produjo un crecimiento en ciertas ciudades como Puerto Montt, Concepción, Pucón, Villarrica, Temuco. Se están formando nuevos núcleos que necesitan servicios”, explica.

Complementa la idea el Director Ejecutivo de la clínica, Robert Behrens, quien asegura que del 4,4% de cuota de mercado que tiene Mora Pavic en la actualidad, pretenden llegar a un 8%.

“La filosofía o la manera que tenemos de hacer las cosas es bastante particular, y está basada en la combinación de la ortodoncia con la implantología. Esto es un modelo que se puede exportar con alguna facilidad porque no es muy frecuente hacerlo de esta manera. Es una clínica dental especializada en este tipo de procedimientos”, explica Behrens.

No obstante este plan de crecimiento local, que se iniciaría hacia el 2026, también está contemplada una expansión internacional al final del decenio, con miras a países latinoamericanos como Perú, Ecuador o incluso, México.



A LA VANGUARDIA EN TECNOLOGÍA Y TRATAMIENTOS CLÍNICOS

“Diría que Mora Pavic es la clínica odontológica más avanzada de Chile en términos de tecnología”. Sin rodeos, el Director Ejecutivo de la clínica, Robert Behrens, hace referencia a diversas innovaciones integradas al quehacer diario de los centros.

En efecto, la inversión en esta materia ocupa alrededor de un 8% del presupuesto anual, y es una preocupación constante para diagnosticar y tratar problemas dentales de una forma más rápida, menos invasiva y con mayor comodidad para el paciente.

En esta línea, el Dr. Hernán Toro, quien se desempeña como periodoncista desde hace 15 años en Mora Pavic, señala que “toda la tecnología que se utiliza acá es de punta, en todo sentido, pabellones, maquinarias e instrumentos de calidad. Aquí está el término ideal para trabajar. Lo que uno necesita está para poder desarrollarse profesionalmente”.

Para estar siempre a la vanguardia, un equipo de la clínica asiste a una feria internacional de odontología que se celebra cada dos años en Colonia, Alemania. “Lo más avanzado que hay en tecnología se ve en esta feria, nos basamos mucho en lo que se exhibe o se presenta en ella, porque son todos equipos certificados en Alemania”, explica Robert.

Dentro de los avances disponibles en Mora Pavic, se encuentra la tecnología Cerec, que es una herramienta digital que une las imágenes obtenidas por un escáner intraoral, con un programa que genera un diseño en 3D de la pieza a restaurar en menos de una hora.

En el área de la ortodoncia, disponen de alineadores invisibles; óxido nitroso para todo tipo de tratamientos (método de sedación consciente); anestesia sin dolor, láser de diversas longitudes de onda, scanner intra y extraoral; e innovaciones y técnicas en materia de implantes, entre muchos otros.

Mientras que en el campo de la endodoncia, el Dr. Sergio Charry confirma que cuentan con los últimos equipamientos que hay en el mercado, ayudas diagnósticas como escáners dentales, radiografías digitales en la parte clínica, el uso de microscopio, el uso de lupas, etc. “Todo eso ha ayudado a que el desarrollo y la previsibilidad del tratamiento que se hace sea mucho mayor. Mejores pronósticos, mejores planes de tratamiento”, asegura.

En especialidades como la radiología oral, estar a la vanguardia en técnicas de imagen es fundamental para tomar decisiones bien informadas. En este campo se desempeña la Dra. Virginia Magurno, quien dice que Mora Pavic “es una clínica que innova, que intenta estar siempre a la vanguardia, quiere tener lo más moderno, y a los pacientes les gusta y se sorprenden cuando se encuentran con toda esta tecnología”.

Gracias al compromiso de la clínica con el avance tecnológico “es posible tener un diagnóstico más exacto, tratamientos menos invasivos, y resultados a más largo plazo”, concluye el Director Ejecutivo de Mora Pavic.

IMPLANTES DENTALES: UNA REVOLUCIÓN QUE OFRECE COMODIDAD, SALUD Y FELICIDAD

Fue el Dr. Per-Ingvar Brånemark en 1952, quien sentó las bases de los implantes dentales modernos cuando descubrió accidentalmente que el titanio se adherían íntimamente al tejido óseo.

Sesenta años después, la cirugía de implantes dentales oseointegrados es la mejor manera de reemplazar los dientes perdidos y es una alternativa a las dentaduras removibles o puentes que no se fijan adecuadamente.

Según explica el Dr. Marco Mora, especialista en implantes y periodoncia, “los implantes resuelven la parte estética y evitan otras graves complicaciones asociadas a la falta de dientes, como el desgaste de las piezas que quedan, problemas en las articulaciones de la mandíbula, dolores de cabeza, entre otras”.

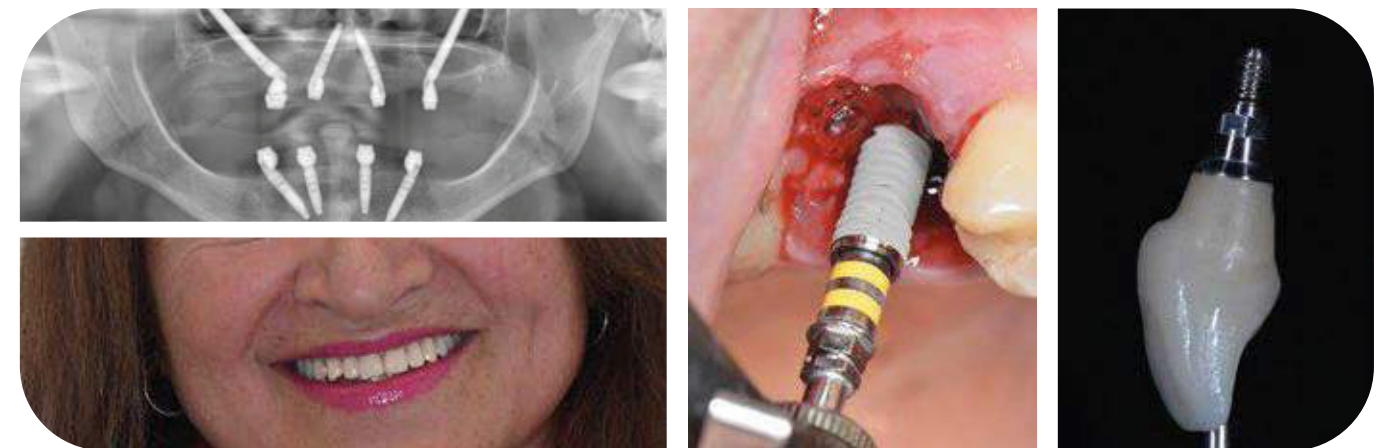
El cirujano maxilofacial y especialista en implantes dentales, doctor Mauricio Prada, explica que el éxito de este procedimiento se basa en que “el titanio como tal no es reconocido como un material extraño en el organismo, por lo tanto, se produce un fenómeno llamado oseointegración. que permite que el hueso tome el implante como parte del paciente, sin desconocerlo”.

Hoy en día, continúa el Dr. Prada, “la implantología como tal, que es una técnica, está basada en la rehabilitación. Nosotros tenemos que poner los pernos pensando dónde van los dientes, es una configuración diferente, primero pensamos dónde va el diente y cómo colocamos ese perno para que vaya dónde el diente va, y no al revés como se hacía antes”.

En este sentido, el también cirujano maxilofacial, Dr. Luis Pérez, cuenta que desde su llegada a Mora Pavic en 2022, “he aprendido mucho de implantología y rehabilitación. He logrado impregnar en mi práctica quirúrgica una visión mucho más integral en lo que se refiere a la rehabilitación de los implantes dentales”.

Mora Pavic Odontología cuenta con una política de innovación constante que se traduce en la más avanzada tecnología aplicada en sus procedimientos de las distintas especialidades, entre ellas, la implantología.

A futuro, esta especialidad de la odontología continuará evolucionando en diversos aspectos, uno de ellos, será el desarrollo de nuevos materiales, de manera de asemejarse cada vez más a los dientes naturales. Asimismo, el diseño y la fabricación asistidos por computador, permitirá a los dentistas crear modelos tridimensionales muy precisos de la boca del paciente.



› Operación con equipo internacional de cirujanos en Mora Pavic Odontología | 2015

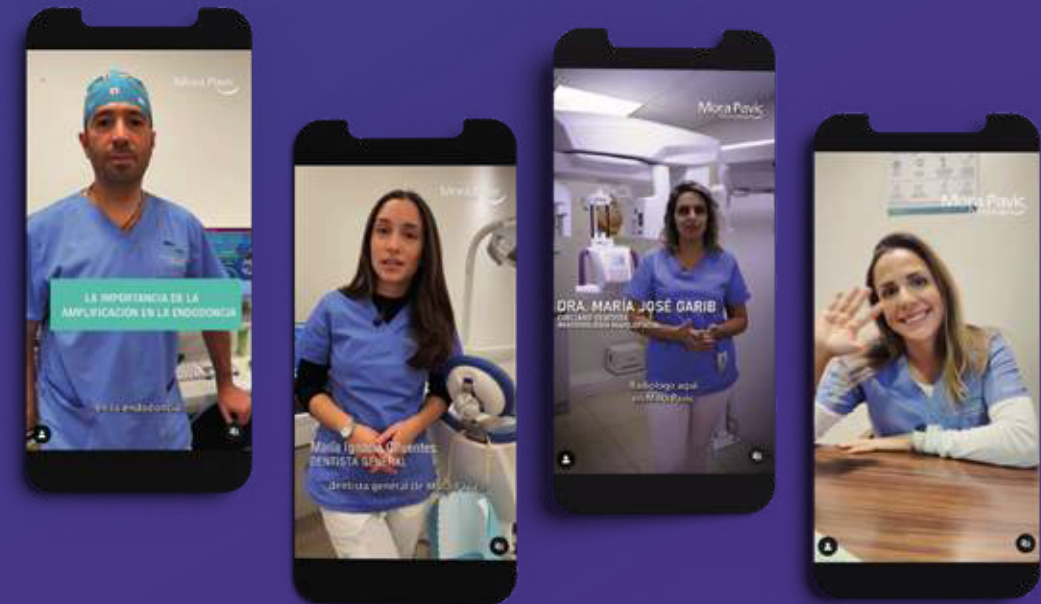


MORA PAVIC EN LAS REDES SOCIALES



La presencia de Mora Pavic en redes sociales ha sido un importante vehículo de difusión, que le ha permitido divulgar información de sus servicios, responder preguntas a los usuarios, entregar consejos de cuidado dental y sobretodo, construir un relato de marca que diariamente transmite, a través de sus publicaciones, a seguidores y pacientes.

En la actualidad, la clínica odontológica tiene presencia en algunas de las redes sociales de mayor alcance como son Facebook, Instagram, Youtube y LinkedIn.



daniaran33 4 sem
Gracias Doctor Sergio. Después de meses buscando un buen profesional para mi endodoncia lo encontré y fue realizada con mucho cuidado y preocupación. Gracias! ❤️
14 Me gusta Responder

ignaciomarin7 8 sem
Me atendio ella! Es muy seca! 🌟🌟
8 Me gusta Responder

maca_espinozal 4 sem
Gracias por tu atención y dedicación! Excelente! ❤️❤️
20 Me gusta Responder

payamaturana 35 sem
Excelente! La mejor! 🌟
17 Me gusta Responder

solemorande 35 sem
Muy buena doctora!!!
17 Me gusta Responder



Más de **233 mil seguidores** en Facebook
Mora Pavic Odontología



Más de **14 mil seguidores** en Instagram
@mora.pavicodontologia



Más de **2 mil seguidores** en LinkedIn
Mora Pavic Odontología



Más de **4 millones de visitas** al sitio web*



Más de **1,7 millones de reservas online***

*desde enero de 2018



SPOT PUBLICITARIOS: ODONTÓLOGOS PROTAGONISTAS PARA MAYOR CERCANÍA Y FIDELIZACIÓN



Cuando la atención dental es integral y de calidad como la que ofrece Mora Pavic Odontología, es primordial darla a conocer para que llegue a más personas que necesiten recuperar su sonrisa.

Si bien, el boca a boca dió paso a una importante llegada de pacientes en los primeros años de la clínica, resultaba clave incorporar estrategias de marketing y publicidad para aumentar su reconocimiento de marca y seguir creciendo.



› Dino Gordillo & Mora Pavic | Spot, 2013



Con este objetivo en la mira, en el año 2013 la clínica logró notoriedad gracias a un anuncio televisivo de 60 segundos protagonizado por Dino Gordillo, en el que encarna a un vampiro que pierde su dentadura justo antes de morder el cuello de una muchacha, rol interpretado por la actriz María de los Ángeles Burrows.

Como relata el reconocido humorista, “lo que queríamos transmitir era perder el miedo al dentista, porque todas las generaciones antiguas teníamos, y hasta el día de hoy, tienen miedo al dentista, porque piensan que todavía está la máquina con 40 poleas y la jeringa de diez centímetros. Entonces ahora no, es otro sistema. La tecnología es diferente y así tratamos de acercar al público a la clínica”.

El spot, que culmina con el slogan “sonríe con seguridad”, también incluye a miembros del staff clínico de Mora Pavic. Una vez que el personaje encarnado por Dino llega a la clínica, es atendido por el propio Dr. Pablo Piña, parte del equipo desde 2007.

Como en aquella ocasión, los trabajos publicitarios de Mora Pavic se han caracterizado por involucrar activamente a los colaboradores, tanto en el proceso creativo hasta en la grabación del spot.

“Me parece una decisión sumamente asertiva que nuestros spot sean protagonizados por dentistas, ya que humaniza al profesional y lo conecta con la audiencia, genera confianza y cercanía. Creo que el éxito de nuestras propuestas fue dar a conocer a la comunidad, de manera genuina, a nuestros profesionales y llegar al corazón de nuestros pacientes.”, afirma Lía Opazo, Jefa de Marketing y Proyectos Comerciales de Mora Pavic Odontología.

Justamente la importancia de la cercanía ha sido clave en este proceso, según dice Cristóbal Kappes, cofundador de Incrementa, agencia que trabaja con Mora Pavic desde el año 2020. “Las personas que conforman el equipo, desde los doctores hasta los administrativos, son las mismas que se encargan de cumplir y hacer realidad las promesas y compromisos día a día con sus pacientes, por lo que hacía mucho sentido que fueran ellas las grandes protagonistas de nuestros mensajes y comunicaciones”.

En esta línea, Patricia Zúñiga, quien estuvo a cargo del área comercial, marketing y call center entre 2017 y 2022, recuerda una pieza audiovisual en particular: “aparecía una doctora que se veía en la mañana vistiendo a su hijo para ir al colegio, después, que lo va a dejar al colegio hasta que llega a la clínica, se pone su delantal y empieza a atender. O sea, mostraba a una persona común y corriente, como todos nosotros. Esa cercanía nos ayudó a crecer muy rapidito”.

La doctora a la que hace referencia es la rehabilitadora oral Benedith Núñez, quien recuerda su participación en este spot como “una experiencia novedosa y desafiante”, aunque también reconoce que estaba “un poco nerviosa al principio pero puse todo mi empeño, y con el apoyo del equipo de producción, salimos adelante. Me gustó mucho el resultado”.



› ¡Creando sonrisas, cultivamos vidas! | Spot, 2023



› Lista de spot Mora Pavic | 2023



Junto a ella, el Dr. Javier Monserrat también formó parte de esta iniciativa, que recuerda como una experiencia “muy divertida”, especialmente por el hecho de verse a sí mismo en otro rol. “Es interesante ver el producto terminado, la verdad es que cuando uno está en manos de gente tan profesional uno se siente muy respaldado. Desde el punto de vista de los pacientes, es positivo porque ayudó mucho a que un montón de pacientes que se habían olvidado de sus tratamientos o los habían dejado de lado, volvieron y los retomaron. Muchos aún me comentan ‘doctor, lo vi en la tele’, añade.

Por su parte, el Director Clínico de Mora Pavic Sucursal Maipú, doctor Mauricio Prada, que también ha sido “rostro” de Mora Pavic, cuenta que “el hecho de estar frente a las cámaras es algo complicado, pues, muchas veces hay que repetir escenas según lo que el director quiera expresar en el video. Pero la verdad, resulta chistoso cuando los pacientes lo reconocen a uno porque lo han visto en televisión, y no solamente ellos, ocurre lo mismo con la gente en las calles y en los sitios que uno frecuenta”.

Dentro de las diversas campañas elaboradas por Incrementa para Mora Pavic, la más desafiante, y a la vez exitosa, fue la llevada a cabo durante 2020, en plena pandemia de Coronavirus. Según cuenta su cofundador, “el resultado, considerando el difícil contexto que se vivía, fue excepcional. Logramos cambiar las cosas que probablemente permitieron el haber llegado a la situación que nos encontramos hoy”.

Con los resultados exitosos obtenidos hasta el momento, queda el desafío de seguir innovando en el área de la publicidad, siempre con el equipo de Mora Pavic aportando desde su experiencia, para hacer de cada spot, una pieza inspiradora, creativa y cercana, que permita llegar a nuestros pacientes con el mensaje de la importancia de la salud bucal.

Profesionales (2022-2023)



Andrés Velasco G.
Odontólogo General



Rosario Valeria L.
Odontóloga General



María José Manresa F.
Disfuncionista



Nicolás Valdivieso S.
Implantólogo



Luis Pérez L.
Cirujano Maxilofacial



Mario Vega P.
Odontólogo General



Constanza Barriga G.
Odontóloga General



Belén Dehnhardt C.
Odontóloga General



Dariana Albornoz
Odontóloga General



Luz Duhalde P.
Ortodoncista



María I. Cifuentes M.
Odontóloga General



Carlos Mora M.
Rehabilitación Oral



Verónica Larredonda M.
Odontopediatra



Luis Flores C.
Director de Desarrollo

¿QUÉ SIGNIFICA MORA PAVIC PARA TI?

ANDRÉS VELASCO
DENTISTA GENERAL

Para mi Mora Pavic es mi segunda casa, el ambiente laboral es excelente y los equipos de trabajo los conforman personas con gran calidad humana. Es motivador trabajar con los mejores estándares de calidad y con la tecnología de vanguardia, lo que nos exige mantenernos constantemente actualizados.

LUIS PALMA
DISEÑADOR GRAFICO

Mora Pavic, representa no solo un lugar de trabajo sino un espacio en el que se me ha permitido crecer personal e intelectualmente. Aquí, he logrado cultivar no solo mi carrera profesional, sino también compartir, expresar y dar rienda suelta a mis ideas. El ambiente inclusivo y acogedor hacia diversas culturas, es especialmente relevante para mí como migrante, ha consolidado mi sentido de pertenencia y aprecio por esta comunidad.

ARACELI RIVERA
COORDINADORA DIRECCIÓN CLÍNICA

Mora Pavic, es la familia que uno elige, la oportunidad de crecer personal y profesionalmente, es mi aprendizaje constante, es un tremendo orgullo ser parte de este gran equipo y contribuir al Éxito, espero seguir creciendo juntos!!!

JOSÉ MANRÍQUEZ
ASISTENTE DENTAL

Es un honor para mí formar parte del increíble equipo de profesionales en Mora Pavic como asistente dental. Desde el momento en que me uní a la clínica, he sentido una profunda conexión con la misión y los valores que nos guían en cada paso que damos.

JUAN ALBORNOZ
COORDINADOR ODONTOLÓGICO

Mora Pavic representa para mí un hogar y escuela al mismo tiempo. Hogar porque diariamente hacemos un lugar cálido para nuestros pacientes y una escuela porque nos mantenemos en constante aprendizaje no solo en lo laboral si no en lo personal para seguir siendo ese lugar acogedor para todos los pacientes que nos necesiten.

LORENA DURÁN
COORDINADORA ODONTOLÓGICA

Mora Pavic para mí significa una gran familia. En esta empresa he formado grandes lazos y también aquí he conocido a mis mejores amigas que tengo hasta la fecha. Es un gran equipo de trabajo conformado por todas las áreas una cadena que día a día hacen que mucha gente logre sonreír. Desde que estoy en Mora Pavic he crecido mucho en el ámbito laboral y personal.

ÁNGELA ANZOLA
PERIODONCISTA

Para Mi Mora Pavic, empezó como un proyecto laboral únicamente, y a medida que fue pasando el tiempo se convirtió en una parte muy importante en mi vida. He podido crecer profesionalmente inmensamente, y ha sacado en mí, fuerza, valor, tenacidad y una cantidad de sentimientos innumerables.

LORENA ROSALES
COORDINADORA ODONTOLÓGICA

Mora Pavic es más que un lugar de trabajo, es encontrarse día a día con amigos, compañeros, consejeros para dar soluciones tanto en tu vida como en lo profesional, es muy motivador llegar a tu lugar trabajo y saber que cada día compartiré experiencias distintas con muy buenos profesionales de gran calidad humana.

ABIGAIL MURIEL
EJECUTIVA CALL CENTER

Para mí la clínica es un lugar de crecimiento laboral, me entrega seguridad y compromiso.



KAREN CANALES
ASISTENTE DENTAL

Mora Pavic para mí es un "largo camino de aprendizaje". En estos 13 años que llevo trabajando junto a un gran equipo de personas profesionales, técnicos, administrativos, aseo, han valorado mucho el trabajo de cada uno. Cada persona es importante para la clínica.



MARÍA JOSÉ MESSINA
CIRUJANA DENTISTA

Mora Pavic fue mi primer lugar de trabajo como odontóloga. Trasciende la mera experiencia laboral al combinar mi pasión por la odontología con un entorno enriquecedor. Las interacciones con mis pacientes no solo se limitan a tratamientos, sino que también involucran la construcción de relaciones significativas basadas en la confianza y el bienestar.



CAMILA ARIAS
ASISTENTE DENTAL

Para mí Mora Pavic representa crecimiento, aprendizaje, desarrollo en cuanto a lo profesional como en lo personal. Mora Pavic es mi primer trabajo, es la empresa que le abrió las puertas a mi inicio como profesional, la cual estoy enormemente agradecida por la oportunidad.



ALISON GACITÚA
ASISTENTE DENTAL

"Para mí Mora Pavic es éxito, respeto, amor, lealtad, disciplina, compromiso, excelencia, fortaleza, fraternidad, integridad, y mucho más! Yo sonrío con seguridad en mi trabajo".



FABIÁN GODOY
REHABILITADOR ORAL

"Desde hace ya 7 años, he vivido la experiencia de formar parte de esta gran empresa que ha sido mi principal lugar de desempeño clínico. Durante este tiempo he sido partícipe de un proceso de crecimiento personal y profesional que me ha exigido conocer y desarrollar habilidades que desconocía poseer".



DANIELA SILVA
RECEPCIONISTA

Trabajar en Mora Pavic ha sido un proceso muy lindo, desde mis comienzos (2016) como coordinadora dental en Sucursal Maipú (2 años), donde aprendí diversas cosas, estar al servicio de nuestros pacientes, sentir que de cierta forma les ayudamos a sonreír. Al salir de la clínica por casi 2 años fue triste, me ayudó a crecer y volver con otras perspectivas. Cuando se me ofreció la posibilidad de volver (ahora como recepcionista, donde llevo ya 3 años), la tomé y postulé. Me llamaron, me entrevistaron y me dieron la posibilidad de volver a trabajar en esta hermosa familia que es Mora Pavic.



SEBASTIÁN GUERRERO
REHABILITADOR ORAL

He ejercido mi profesión hace 20 años y llegué a la clínica hace 10, y desde el primer minuto tuve esa sensación de llegar a un lugar especial, donde me podía proyectar por mucho tiempo. El hecho de poder compartir y trabajar codo a codo con algunos de mis mejores amigos evidentemente marcó una diferencia.



PAMELA TREJOS
RECEPCIONISTA

Hace unos días vi una película y aunque sea un escenario de fantasía me sentí identificada en parte con uno de los personajes, por coincidencia me piden que escriba sobre mi permanencia en la clínica. Este personaje señalaba que para atender público y para mantener una buena relación laboral, se debía mostrar una sonrisa genuina, verdadera, de corazón, nada de sonrisas falsas. Si bien es cierto, trabajamos por una necesidad monetaria y mantenemos una relación a través de un contrato donde ambas partes tenemos deberes y derechos que cumplir, también está la parte afectiva donde involucramos sentimientos, también forjamos lazos de cariño, en algunos casos amistades sinceras.



MARIANA PARDO
ORTODONCISTA

En este maravilloso viaje hacia la creación de sonrisas hermosas y saludables, he tenido el honor de cruzar caminos con pacientes increíbles y colegas excepcionales. Cada día que paso en esta clínica, puedo sentir la profunda pasión y el compromiso que compartimos por nuestro trabajo.



ROSA RAMOS
EJECUTIVA CALL CENTER

Quisiera expresar lo especial que ha sido Mora Pavic durante el tiempo que he trabajado, pasando por momentos buenos y otros no tan buenos para la clínica, en donde hemos tenido que poner el hombro para poder superar las crisis. En lo personal la clínica ha sido muy importante, he logrado proyectos que han mejorado mi vida y la de mi familia. Y en lo laboral, me ha permitido conocer y aprender de mis colegas y profesionales.



MAYTHE RIVERA
JEFA OPERACIONES APOQUINDO

La verdad es que desde el primer día en la clínica, he experimentado múltiples emociones, las que en la mayoría de las veces han sido positivas, pero siempre experimentando un sentido profundo de pasión por el trabajo que realizamos juntos en beneficio de nuestros pacientes.

SANDRA VENEGAS
EJECUTIVA CALL CENTER

Mora Pavic es una clínica muy prestigiosa y posicionada en tratamientos dentales como tal en conjunto con sus grandes profesionales dedicados al tratamiento de sus pacientes para que ellos vuelvan a sonreír y sentirse seguros de sí mismo. Me siento muy agradecida de formar parte de la clínica Mora Pavic por la calidez y entrega de mis compañeros y el aprendizaje que hemos obtenido durante el periodo laboral.



MARÍA CONSTANZA BARRIGA
CIRUJANA DENTISTA

Para mí, Mora Pavic representa un gran equipo de trabajo, cada uno con distintas virtudes y fortalezas, lo cual significa un apoyo mutuo y aprendizaje continuo que impacta muy positivamente en el desarrollo profesional y personal. Gracias a esto es que podemos entregar una atención de calidad, lo cual implica dedicación, esfuerzo y compromiso.



JUAN PABLO BAHAMONDES
ORTODONCISTA

La clínica Mora Pavic, para mí, es mi casa. Finalmente es donde he ido creciendo y desarrollándome como profesional, donde tengo amigos. Es como mi segunda familia, mi segunda casa donde disfruto, lo paso bien; donde trabajo en equipo y donde puedo hacer realidad el sueño de la gente de tener una linda sonrisa, de arreglar sus problemas. Entonces, me he sentido acogido durante estos 8 años que llevo en la clínica, donde me han hecho parte de todo este proyecto y donde puedo aportar con mi granito de arena al desarrollo de la clínica, estando en las buenas, en las malas y en todo momento. Y eso me hace sentir muy bien, me encanta y es único.



FELIPE PEÑALOZA
ASISTENTE DENTAL

La vida siempre ha sido dura, no se dejen abatir, no permitan que nadie condicione sus vidas. Las situaciones difíciles e incómodas siempre nos brindan la posibilidad de crecer y aprender. Da todo de ti en todos los ámbitos posibles, familiar, social, laboral. Plantea unas metas sólidas, no pierdas de vista tu horizonte y nunca te olvides de sonreír. Espero que con estas honestas palabras pueda motivar a más de alguno.



TERESA APABLAZA
RECEPCIONISTA

“Durante estos cinco años, mi travesía en Mora Pavic ha sido un viaje de crecimientos y descubrimientos. Desde el primer momento en que crucé por primera vez sus puertas, supe que este lugar sería testigo de innumerables momentos inolvidables. Desde el comienzo, me sumergí en un ambiente lleno de vitalidad y compromiso, los días pasaban rápidamente entre consultas y tratamientos y sonrisas compartidas con colegas, cada paciente que entraba representa una oportunidad, para aprender y brindar apoyo y para dejar una huella positiva en su camino y recuperación.”



Agradecemos el enorme compromiso y profesionalismo de los más de 200 colaboradores y colaboradoras de nuestras sucursales, quienes día a día lideran, cada uno en su rol, la tarea de devolverle la sonrisa a nuestros apreciados pacientes.

MORA PAVIC EN CIFRAS

Realizamos en promedio más de **500 atenciones diarias**

Hemos realizado más de **25 mil cirugías**

Hemos atendido a más de **220 mil pacientes**

Contamos con más de **1.880 mts² de infraestructura**

40 box de atención y 3 pabellones quirúrgicos

10 especialidades

190 colaboradores y colaboradoras



SIEMPRE HAY TIEMPO
PARA SONREIR

Equipo de colaboradores y colaboradoras de Mora Pavic, a agosto de 2023:

ABIGAIL MURIEL P.	CATALINA PARRA R.	FABIÁN GODOY C.
ALEJANDRA VILLALOBOS P.	CATALINA VIAL I.	FELIPE ARRAZOLA T.
ALEJANDRA ALTAMIRANO P.	CECILIA VALDÉS I.	FELIPE PEÑALOZA R.
ALEXANDRA GUTIERREZ F.	CELESTE VARGAS A.	FRANCESCA SPALLONI I.
ALISON GACITÚA S.	CHRISTIAN FREI V.	FRANCISCA ZÁRATE M.
ANA MARÍA BONILLA I.	CHRISTIAN ZEGERS C.	FRANCISCA VALDEBENITO C.
ANA VALDÉS F.	CLAUDIA CÁCERES Y.	FRANCISCO CUBILLOS B.
ANDRÉS VELASCO G.	CLAUDIA HERNÁNDEZ A.	GABRIELA GUZMÁN S.
ÁNGELA ANZOLA R.	CLAUDIA GANGAS D.	GRECIA CASTRO S.
ANGELLA MANZO B.	CLAUDIA MOSCOSO L.	GUILLERMO HURTADO G.
ARACELI RIVERA A.	CLAUDIO RAMIREZ G.	HERNÁN TORO C.
BELÉN DEHNHARDT C.	CONSTANZA BARRIGA G.	JAIME ROMAN O.
BENEDITH NÚÑEZ D.	CONSTANZA MARIN G.	JAVIER VALDEBENITO Ñ.
BENJAMÍN GUZMÁN S.	CONSTANZA ROA V.	JAVIER PÉREZ L.
BIANCA ALARCÓN C.	CRISTINA OSORIO D.	JAVIER MONSERRAT
BRAULIO CONTADOR P.	CRISTÓBAL VALDIVIA P.	JAVIERA DOMINGO E.
CAMILA ARIAS M.	DALTON LABRA F.	JAVIERA ROJAS N.
CAMILA MIRANDA A.	DAMARYS DAZA O.	JEISON MUÑOZ B.
CAMILA CÁCERES V.	DANIELA CANCINO L.	JESSICA OSSANDÓN P.
CAMILO SOTO N.	DANIELA HUERTA T.	JESSICA BRAVO M.
CARLA KOSTYA L.	DANIELA SILVA R.	JETZABELL OLIVA R.
CARLOS GONZÁLEZ V.	DARIANA ALBORNOZ	JOHANNA TUPPER L.
CARLOS MONTALBA Z.	DENISSE FUENTES G.	JOHN QUIÑONES S.
CARLOS MORA M.	DENISSE TORRES H.	JORGE MORIS M.
CAROLINA DOTTE P.	DIEGO BENNET M.	JORGE FUENZALIDA S.
CAROLINA TOLEDO C.	DIEGO INZUNZA B.	JOSÉ MANRÍQUEZ M.
CAROLINA FRITZ G.	DONNA REYES M.	JOSEFINA RIESCO B.
CAROLINA YÁÑEZ T.	ELIANA AGUILERA B.	JUAN CARLOS MUNIZAGA C.
CATALINA ARDILA V.	ELIZABETH ASTORGA L.	JUAN FRANCISCO ARZOLA R.
CATALINA MEZA S.	ELIZABETH BARBOZA P.	JUAN ALBORNOZ C.
CATALINA MATUS E.	EVELYN AREVALOS S.	JUAN PABLO BAHAMONDES O.

JUAN PABLO DÍAZ-MUÑOZ G.	M. JOSÉ GIBBONS M.	SANDRA MANRÍQUEZ E.
KAREN GONZÁLEZ A.	M. JOSÉ MANRESA F.	SANDRA RIENZI T.
KAREN VASQUEZ A.	M. JOSÉ MESSINA J.	SANDRA VENEGAS G.
KAREN CANALES M.	M. JOSÉ PIZARRO F.	SEBASTIÁN GUERRERO F.
KARIN BEHRENS F.	M. PAMELA TREJOS C.	SERGIO CHARRY P.
KARLA RIFFO S.	M. TERESA PAYA M.	TERESA APABLAZA L.
KATHERINE VALENCIA V.	MARIANA PARDO N.	VALESKA URRRA R.
KATIUSKA CRESPO S.	MARIO VEGA P.	VANESSA BERNASCONI S.
KEILAINÉ ZABALA F.	MARJORIE ARAYA G.	VANESSA ORTIZ R.
KENLLA FLORES R.	MAURICIO ARRIAGADA A.	VANESSA POBLETE B.
LIA OPAZO M.	MAURICIO PRADA L.	VERÓNICA ARAYA S.
LIDIA LÓPEZ P.	MAYTHE RIVERA P.	VERÓNICA LARREDONDA M.
LORENA DURÁN C.	NICOLÁS VALDIVIESO S.	VIRGINIA MAGURNO
LORENA ROSALES O.	NICOLE LEON J.	XIMENA YÁÑEZ M.
LUIS PALMA H.	NICOLE RAMIREZ O.	ZAIDA TORREBLANCA M.
LUIS PÉREZ L.	NICOLE VAILLANT S.	
LUIS FLORES C.	PABLO AVALOS L.	
LUZ DUHALDE P.	PABLO PIÑA P.	
MACARENA INOSTROZA P.	PAOLA SALVO J.	
MAILINT LAREZ M.	PATRICIA HERRAS R.	
MANUEL MUÑOZ A.	PATRICIO SILVA R.	
MANUELA CASTRO P.	PAULINA INOSTROZA P.	
MARCELA REBOLLEDO O.	PAULINA SEGURA L.	
MARCO MORA R.	PILAR HUAIQUIMIL P.	
M. CRISTINA HERNÁNDEZ T.	REBECA RAVANAL M.	
MARÍA DE LA PAZ N.	RIBALDO MORALES R.	
M. ELSA PAVIC N.	RICARDO SAZO G.	
M. FELIPE RIOSECO M.	ROBERT BEHRENS F.	
M. GABRIELA TORRES S.	ROGELIO CAMALA H.	
M. IGNACIA CIFUENTES M.	ROSA RAMOS H.	
M. JOSÉ GARIB S.	ROSARIO VALERIA LARRAÍN	



PATRICIO QUEZADA MORALES (Q.E.P.D.)

Merece un especial reconocimiento en estas páginas, ya que junto con el Dr. Marco Mora fue uno de los responsables de planificar la primera expansión de Mora Pavic Odontología. En 2006 viajaron a España y Alemania para conocer las nuevas tecnologías e innovaciones para la salud dental. Sus cualidades lo llevaron a ser un líder y cultivar una gran amistad junto a Marco. A 16 años de su fallecimiento, se le recuerda con mucho cariño.



SONREIR AL FUTURO

Después de 21 años entregando sonrisas, es hora de mirar el futuro con optimismo y con la convicción de estar yendo por el camino correcto. Ya construimos sobre cimientos sólidos y hemos plasmado nuestros valores y visión en el equipo de Mora Pavic. Ahora sólo queda seguir avanzando, con la integridad y la pasión de siempre, y con más ganas que nunca.





MORA PAVIC 21 AÑOS

Directorio Mora Pavic:

Patricio Silva R., Presidente del Directorio
Robert Behrens F., Director Ejecutivo
Luis Flores C., Director de Desarrollo
Marco Mora R., Director Clínico Corporativo
M. Elsa Pavic N., Directora Clínica sucursal Chicureo
Mauricio Prada L., Director Clínico sucursal Maipú

Edición y producción creativa:

Adolfo Navarro M., Allpress Comunicaciones

Redacción e investigación:

Ana María Blanco M.

Producción gráfica:

Mauricio Cárdenas A.

Fotografía:

Alexander Valdés M.
Verónica Cáceres V.

Destacamos el gran trabajo de quienes permitieron la elaboración de esta memoria:

Robert Behrens F.
Araceli Rivera A.
Nicole Vaillant S.
Luis Palma H.

También agradecemos el valioso aporte de todos los
entrevistados que dieron vida a estas páginas.

Impresión:

Impresora Óptima S.A

Copyright: Mora Pavic Odontología, 2023.

Primera edición: octubre de 2023