



Recepción y logística de la clínica dental

Consulte nuestra página web: **www.sintesis.com**
En ella encontrará el catálogo completo y comentado



Queda prohibida, salvo excepción prevista en la ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra sin contar con autorización de los titulares de la propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (arts. 270 y sigs. Código Penal). El Centro Español de Derechos Reprográficos (www.cedro.org) vela por el respeto de los citados derechos.

Recepción y logística de la clínica dental

Irene Berenguer García
y Clara Roc Vázquez

Agradecimiento a la Clínica Mesena Dental por la cesión de las figuras 1.1 y 1.5-1.7
y a la Clínica Dental Marro por la figura 3.1

© Irene Berenguer García
y Clara Roc Vázquez

© EDITORIAL SÍNTESIS, S. A.
Vallehermoso, 34. 28015 Madrid
Teléfono 91 593 20 98
www.sintesis.com

ISBN: 978-84-9171-353-1
Depósito Legal: M-16.179-2019

Impreso en España - Printed in Spain

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquier otro, sin la autorización previa por escrito de Editorial Síntesis, S. A.

Índice

PRESENTACIÓN	11
1. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA CLÍNICA DENTAL	13
Objetivos	13
Mapa conceptual	14
Glosario	14
1.1. Introducción	15
1.2. Servicios y clínicas para la asistencia dental	15
1.3. Equipo de profesionales de la clínica dental	16
1.3.1. El médico especialista en cirugía maxilofacial	16
1.3.2. El odontólogo o estomatólogo	16
1.3.3. El higienista bucodental	18
1.3.4. El auxiliar dental	19
1.3.5. El recepcionista	19
1.4. Instalaciones y dependencias de la clínica dental	20
1.4.1. Área clínica	21
1.4.2. Área no clínica	25
1.5. Programación del trabajo del gabinete dental	27
1.5.1. Planificación de los horarios del equipo	28
1.6. Programas de gestión de la clínica dental y bases de datos	29
1.6.1. Programas de gestión	29
Resumen	30
Ejercicios propuestos	31
Lee y debate en clase	32
Actividades de autoevaluación	32

2. APLICACIÓN DE PROCESOS PARA LA RECEPCIÓN DE PACIENTES	35
Objetivos	35
Mapa conceptual	36
Glosario	36
2.1. Procesos de atención a personas en la recepción de la clínica o servicio de salud bucodental	37
2.1.1. Características y condiciones del trato con personas	37
2.1.2. Tipos de asistencia posible en el servicio o clínica dental	38
2.1.3. Criterios que determinan la calidad en la atención a personas	38
2.1.4. Criterios que determinan la calidad en la atención a personas: legislación	39
2.2. Técnicas de comunicación	39
2.2.1. Transmisión de la información	39
2.2.2. Elementos de la comunicación	40
2.2.3. Características de la información y del lenguaje	41
2.3. Atención de las actividades propias de la clínica dental	42
2.3.1. Gestión de la correspondencia	42
2.3.2. Envío y recepción de paquetes	42
2.3.3. Gestión del teléfono, del fax, del contestador o del <i>e-mail</i>	44
2.4. Citación de pacientes	46
2.4.1. Documentos de citación	46
2.4.2. Seguimiento y control de citas	47
2.4.3. Modificación de citas	47
2.5. Facturación de servicios	48
2.5.1. Sistemas de pago	48
2.5.2. Elaboración de facturas y presupuestos. Tarifas	49
2.6. Estrategias de marketing relacionadas con las clínicas y servicios de salud bucodental	52
2.6.1. Lenguaje y cartas comerciales	53
Resumen	53
Ejercicios propuestos	54
Lee y debate en clase	55
Actividades de autoevaluación	55
3. GESTIÓN DE FICHEROS DE PACIENTES	57
Objetivos	57
Mapa conceptual	58
Glosario	58
3.1. Introducción	59
3.2. Aplicaciones informáticas para el manejo de datos de los pacientes	59
3.2.1. Bases de datos	60
3.2.2. Forma de recolección de los datos	61
3.2.3. Tipos de aplicaciones y utilidades	62
3.2.4. Modificación de datos	63
3.2.5. Obtención de productos. Listados y resúmenes de actividades	63
3.2.6. Obtención de informes	64
3.2.7. Verificación y actualización de bases de datos	66
3.3. Gestión de datos de pacientes. Historia clínica	66
3.3.1. Anamnesis	66
3.3.2. Exploración clínica	69
3.3.3. Pruebas complementarias	69

3.4. Legislación y normativa	70
Resumen	71
Ejercicios propuestos	72
Lee y debate en clase	73
Actividades de autoevaluación	73
4. GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN CLÍNICA	75
Objetivos	75
Mapa conceptual	76
Glosario	76
4.1. Organización sanitaria	77
4.1.1. Sistema sanitario	77
4.1.2. Niveles de atención sanitaria	78
4.2. Documentación sanitaria	82
4.3. Documentación sanitaria clínica	83
4.3.1. Documentos clínicos de uso en atención primaria	83
4.3.2. Documentos clínicos de uso hospitalario. Historia clínica	84
4.3.3. Documentos clínicos de especial relevancia: consentimiento informado y receta médica	88
4.3.4. Otros documentos sanitarios clínicos	92
4.4. Documentación sanitaria no clínica	93
4.4.1. Documentación no clínica intrahospitalaria	94
4.4.2. Documentación no clínica extrahospitalaria	94
4.4.3. Documentación no clínica intercentros	94
4.5. Sistemas de gestión de calidad en las clínicas dentales. Documentación y características	94
4.5.1. Definiciones de calidad en salud	94
4.5.2. Componentes de la calidad	95
4.6. Cumplimentación y tramitación de documentos	96
4.7. Nueva ley de protección de datos en la clínica dental	97
4.7.1. Novedades que introduce el nuevo Reglamento General de Protección de Datos	98
Resumen	100
Ejercicios propuestos	101
Lee y debate en clase	102
Actividades de autoevaluación	102
5. PREPARACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LOS EQUIPOS	105
Objetivos	105
Mapa conceptual	106
Glosario	106
5.1. Equipamiento de la clínica dental	107
5.1.1. Equipo o unidad dental	107
5.1.2. Taburetes odontológicos	111
5.1.3. Mobiliario clínico	111
5.1.4. Equipo de radiología intraoral	112
5.1.5. Lámpara de polimerización	112
5.1.6. Ultrasonidos	112

5.1.7.	Instrumental rotatorio	113
5.1.8.	Compresor	115
5.2.	Particularidades en el manejo y mantenimiento del equipo dental	115
5.2.1.	Puesta en marcha del equipo	115
5.2.2.	Apagado del equipo	116
5.3.	Particularidades en el manejo y mantenimiento del instrumental rotatorio ..	116
5.4.	Control de la limpieza, desinfección y esterilización	117
5.4.1.	Definición de conceptos	117
5.4.2.	Protocolo de limpieza de los elementos que no están en contacto con mucosas del paciente	117
5.4.3.	Protocolo de limpieza, desinfección y esterilización del instrumental	118
5.4.4.	Control de calidad del proceso de esterilización	120
5.5.	Sistemas de reposición de instrumental en los gabinetes de la clínica dental	121
5.6.	Técnicas de mantenimiento de equipos	122
5.6.1.	Tipos de mantenimiento	122
5.6.2.	Revisiones periódicas de los equipos	123
5.6.3.	Gestión de averías	123
5.7.	Riesgos laborales y precauciones asociadas al manejo del equipamiento	123
5.7.1.	Riesgos laborales asociados al manejo de aparatos de rayos X	124
5.7.2.	Riesgos laborales por el empleo de lámpara halógena	124
5.7.3.	Riesgos de utilización de pantallas de visualización de datos	125
5.7.4.	Riesgos laborales por exposición al ruido	125
5.7.5.	Riesgos laborales debidos a la postura de trabajo	126
	Resumen	127
	Ejercicios propuestos	127
	Lee y debate en clase	128
	Actividades de autoevaluación	128
6.	CLASIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL MATERIAL E INSTRUMENTAL	131
	Objetivos	131
	Mapa conceptual	132
	Glosario	132
6.1.	Instrumental básico de una clínica dental	133
6.1.1.	Clasificación de los instrumentos odontológicos	133
6.1.2.	Instrumentos simples o estáticos	134
6.1.3.	Instrumental simple de un solo componente	134
6.1.4.	Instrumental simple de dos componentes	136
6.1.5.	Instrumental simple de más de dos componentes	138
6.1.6.	Instrumental especial	138
6.2.	Organización del instrumental dental	140
6.2.1.	Bandeja de exploración	140
6.2.2.	Bandeja de anestesia	140
6.2.3.	Bandeja de aislamiento	141
6.2.4.	Bandeja de reparación o reconstrucción de piezas	142
6.2.5.	Bandeja de endodoncia	144
6.2.6.	Bandeja para la extracción dental	145
6.2.7.	Bandeja de ortodoncia	146
6.3.	Productos y materiales más frecuentes en odontología	146

6.3.1.	Material para la toma de impresiones	146
6.3.2.	Materiales para las obturaciones definitivas	148
Resumen		151
Ejercicios propuestos		151
Lee y debate en clase		152
Actividades de autoevaluación		152
7.	ORGANIZACIÓN DE LA ADQUISICIÓN Y EL ALMACENAMIENTO DE MATERIAL E INSTRUMENTAL	155
Objetivos		155
Mapa conceptual		156
Glosario		156
7.1.	Gestión de compras	157
7.1.1.	Estrategia de compra	157
7.1.2.	Obligaciones tributarias	158
7.2.	Gestión de almacenes sanitarios	159
7.2.1.	Distribución y colocación de productos. Sistemas de almacenamiento	159
7.2.2.	Condiciones de almacenamiento de productos en almacenes sanitarios	162
7.2.3.	Gestión de existencias en el almacén sanitario. Documentos del almacén	163
7.3.	Gestión de pedidos	164
7.3.1.	Realización de pedidos, recepción de productos y verificación de las condiciones de los productos	164
7.3.2.	Documentos de pedidos	165
7.4.	Riesgos laborales y precauciones asociadas al uso y manipulación de productos	168
Resumen		169
Ejercicios propuestos		169
Lee y debate en clase		170
Actividades de autoevaluación		170
8.	APLICACIÓN DE NORMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y PROTECCIÓN AMBIENTAL	173
Objetivos		173
Mapa conceptual		174
Glosario		174
8.1.	Riesgos personales y ambientales en las clínicas dentales. Identificación de riesgos. Factores y situaciones de riesgo	175
8.1.1.	Factores físicos del entorno de trabajo. Protección radiológica	176
8.1.2.	Factores químicos del entorno de trabajo	177
8.1.3.	Factores biológicos. Protección biológica. Vacunaciones	178
8.1.4.	Factores psicosociales	179
8.2.	Seguridad en las clínicas dentales	179
8.2.1.	Determinación de medidas de prevención de riesgos laborales	180
8.2.2.	Medidas de prevención y protección ante riesgos	180
8.2.3.	Sistemas de seguridad aplicados a las máquinas y equipos	183
8.2.4.	Situaciones de emergencia propias de una clínica dental	184

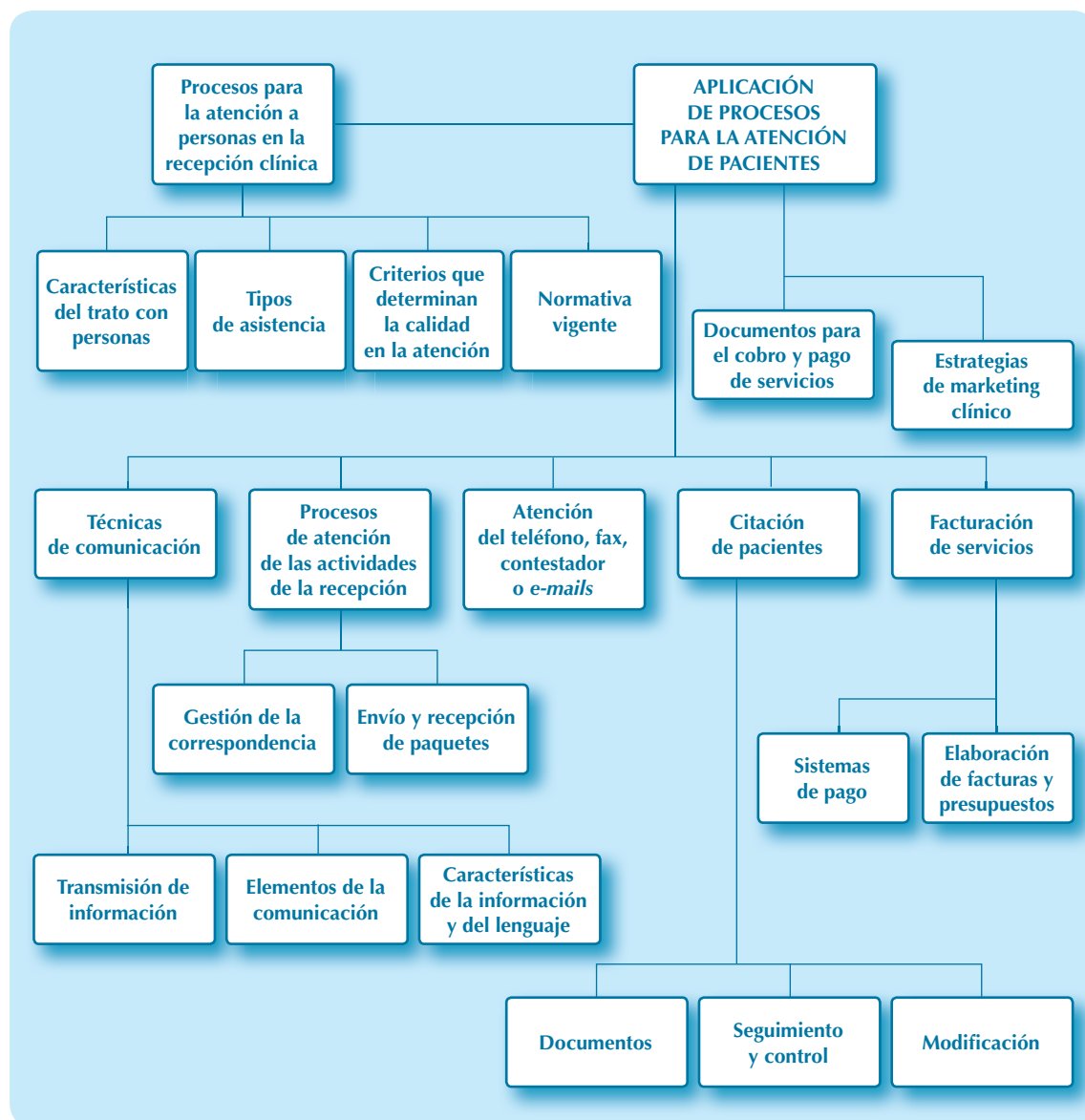
8.2.5.	Normas de prevención de riesgos laborales en clínicas dentales. Cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales	185
8.3.	Gestión ambiental. Gestión de residuos	186
8.3.1.	Clasificación y almacenamiento. Tratamiento y recogida de residuos	186
8.3.2.	Residuos especiales en odontología	189
8.3.3.	Normativa reguladora de la gestión de residuos. Cumplimiento de la normativa de protección ambiental	189
8.3.4.	Métodos y normas de orden y limpieza	190
8.3.5.	Compromiso ético con los valores de conservación y defensa del patrimonio ambiental y cultural de la sociedad	190
	Resumen	191
	Ejercicios propuestos	191
	Lee y debate en clase	192
	Actividades de autoevaluación	192

Aplicación de procesos para la recepción de pacientes

Objetivos

- ✓ Establecer las bases para la correcta atención a los pacientes.
- ✓ Mejorar las técnicas de comunicación en la consulta.
- ✓ Optimizar el proceso de citación de pacientes.
- ✓ Conocer el protocolo de envío y recepción de correspondencia.
- ✓ Profundizar en las distintas formas de pago que se ofrecen en la clínica dental.
- ✓ Aprender sobre técnicas de marketing destinadas a la consulta.

Mapa conceptual



Glosario

Canal. Es el método a través del cual se transmite la información. Si el mensaje es oral, el canal será el aire, pero si el mensaje es escrito el canal será el periódico, la carta, el boletín o el lugar donde se presente esa información.

Cheque. Documento por el que una persona (librador) ordena a su banco (librado) que pague una cantidad de dinero a otra persona o empresa (beneficiario o tenedor).

Eficiencia. Balance entre lo que se ofrece y lo que se consigue.

Empatía. Habilidad de ponerse en el lugar del otro, preocuparse por el problema del paciente y saber escuchar respetando las pausas y las explicaciones.

Función conativa. Busca influir en el comportamiento del receptor y provoca su reacción (preguntas, órdenes...).

2.1. Procesos de atención a personas en la recepción de la clínica o servicio de salud bucodental

Los trabajos que más cualidades exigen a los profesionales que los desempeñan son los de cara al público ya que, además de precisar la información específica que requiera ese puesto, se deberán tener unas habilidades sociales que permitan desarrollar el trabajo plenamente.

Todo el personal de una clínica dental tiene un trabajo *front-office* o, lo que es lo mismo, de cara al público. Los pacientes buscan un ambiente cálido y confortable ante un entorno que muchos de ellos catalogan como un espacio desagradable, por ello es muy importante el trato cercano y familiar hacia ellos.

Es básico que los trabajadores estén motivados en el entorno laboral para que de esta forma puedan dar la mejor versión de ellos mismos y dar al paciente el trato más humano y cercano posible.

2.1.1. Características y condiciones del trato con personas

La atención que se dé al paciente va a influir en la opinión sobre la clínica y va a ser decisiva en la aceptación o el rechazo del tratamiento recomendado. Una atención exquisita va a marcar la diferencia entre una clínica u otra.

Hay una serie de factores que deben tenerse en cuenta (figura 2.1). Son los siguientes:

1. *Buena presencia:* una buena imagen transmite credibilidad, profesionalidad y confianza. El uso del uniforme facilita esta faceta.
2. *Amabilidad:* ofrecer al paciente un trato humano. Acciones tan sencillas como saludar, devolver una sonrisa, llamar al paciente por su nombre o demostrar interés hacia lo que nos cuentan los pacientes, les hace sentir valorados y comprendidos.
3. *Igualdad de trato:* no hacer distinciones entre la clase social o el aspecto de la persona. Toda persona que entra por la puerta es igual que la otra, viene a que se le atienda y se le resuelva un problema y debemos hacerlo indiferentemente de las diferencias que puedan existir.

4. *Empatía*: ponerse en el lugar del otro, preocuparse por el problema de nuestro paciente y saber escuchar respetando las pausas y las explicaciones. De esta forma será más sencillo ofrecer soluciones que satisfagan al paciente. Asimismo, es importante hablar con un léxico adaptado al paciente, evitando tecnicismos que dificulten la comprensión de lo que se explica.
5. *Paciencia*: es una de las características más requerida en el día a día. En la consulta acuden diferentes tipos de paciente, muchos de ellos con dolor, que necesitan que se les entienda y se les dé una solución.

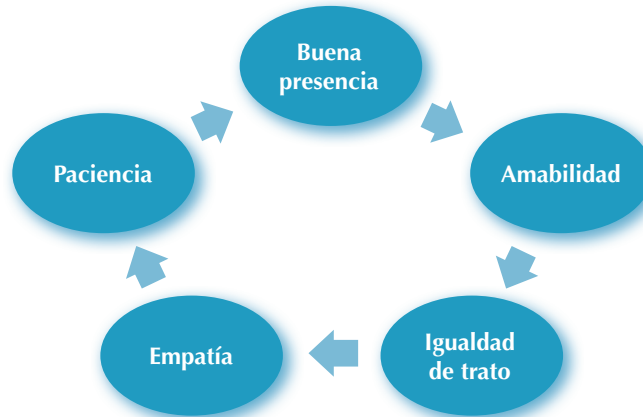


Figura 2.1
Cualidades de un buen recepcionista

2.1.2. Tipos de asistencia posible en el servicio o clínica dental

La asistencia en la clínica puede clasificarse según el tratamiento que se vaya a realizar en:

- *Asistencia programada*: son todas aquellas que están citadas. Pueden distinguirse en función del tipo de tratamiento: consultas, higienes, tratamientos restauradores, endodónticos, cirugías...
- *Asistencia no programada*: son las urgencias, pacientes que acuden sin una cita estipulada.

2.1.3. Criterios que determinan la calidad en la atención a personas

Cuando se habla de calidad en cuanto a la atención, se busca un trato excelente en el que se gestionen los recursos y los elementos del sistema de forma óptima para obtener los mejores resultados, de manera que el paciente se encuentre comprendido y satisfecho con la asistencia recibida y donde aquello que necesita se le ofrece de la mejor forma.

La calidad está determinada por diferentes criterios, entre los que destacan:

- ✓ *Accesibilidad*: facilidad que el paciente tiene de obtener nuestros servicios.

- ✓ *Aceptabilidad*: conformidad del paciente ante la atención recibida.
- ✓ *Efectividad*: capacidad resolutoria que tenga el proceso que se va a llevar a cabo para solucionar el problema del paciente.
- ✓ *Eficacia*: grado de satisfacción de la resolución del problema.
- ✓ *Eficiencia*: balance entre lo que se ofrece y lo que se consigue.
- ✓ *Mejora continua*: acciones dirigidas a renovarse y optimizar la calidad del trato y del servicio.

2.1.4. Criterios que determinan la calidad en la atención a personas: legislación

En la Ley 41/2002, de 14 noviembre, se recoge el derecho del paciente a conocer cualquier actuación que se le vaya a llevar a cabo en ámbito de salud y el derecho a información epidemiológica. Además, se recoge el derecho a la intimidad, por el cual se ha de respetar confidencialmente los datos de salud del individuo. Se recoge también toda la normativa referente al consentimiento informado (ver apartado 4.3.3 de este libro para más detalle).

2.2. Técnicas de comunicación

Aunque no existe una única definición, se entiende por comunicación el intercambio de ideas entre dos o más sujetos, siendo efectiva si el mensaje ha sido recibido y entendido por el receptor de la forma que el emisor esperaba.

RECUERDA

- ✓ La comunicación no es lo que el emisor dice, sino lo que el receptor entiende. Gracias a la comunicación entramos en contacto con el resto de las personas. Sin ella no existirían las relaciones humanas.

2.2.1. Transmisión de la información

En el desarrollo del día a día de la consulta es muy importante el uso de técnicas de comunicación para emitir mensajes de forma efectiva. Hay estudios que demuestran que de la información que se transmite, por lo menos el 20% del mensaje no llega al receptor; por ello es muy importante analizar los gestos y la terminología empleadas.

Aunque de forma habitual se usan los términos *comunicación* e *información* de forma indiferente, no son sinónimos. La comunicación implica repuesta por parte del receptor mientras que la información solo comprende la transmisión del mensaje. La información, por tanto, es un complemento de la comunicación, ya que lo que se transmite siempre es información en forma de mensajes ya sean orales, escritos, gestos...



TOMA NOTA

El *feedback* o retroalimentación es un factor clave en la comunicación, ya que indica si el mensaje que ha formulado el emisor ha sido recibido y bien interpretado o no. Para hablar de comunicación tiene que haber *feedback*.

Para que una comunicación sea efectiva, hemos de tener en cuenta los siguientes conceptos:

- a) *Entorno óptimo*: evitar distracciones que capten la atención del receptor y le dificulten la recepción y comprensión del mensaje.
- b) *Lenguaje claro*: es importante saber adaptar la información al receptor, evitar tecnicismos si hablamos con un paciente o emplearlos si se está hablando de profesional a profesional.
- c) *Información concisa*: seleccionar lo importante del mensaje y evitar el exceso de información para una comunicación idónea.
- d) *Captar la atención del receptor*: estar atento a las reacciones de la persona que recibe el mensaje para comprobar que el paciente está interesado y comprendiendo la información que se le está dando.

2.2.2. Elementos de la comunicación

Para que la comunicación se lleve a cabo es necesario que haya una serie de elementos que se van a detallar a continuación (figura 2.2):

1. *Emisor*: sujeto que da el mensaje en un acto de comunicación, puede ser una persona o no. El emisor tiene la misión de codificar o formular el mensaje de tal forma que el o los receptores puedan comprender aquellas ideas o pensamientos que se desean transmitir.
2. *Receptor*: sujeto que recibe el mensaje del emisor. Puede ser un humano, una máquina... Es el destinatario que capta la información. Su función es inversa a la del emisor, ya que, al contrario que este, descifra e interpreta la información obtenida.
3. *Mensaje*: conjunto de elementos informativos que genera el emisor y recoge el receptor. Para que la comunicación sea válida el mensaje debe haber sido recibido y comprendido correctamente por el receptor; para ello, es muy importante que el código empleado sea comprendido tanto por emisor como receptor.
4. *Código*: se define como el conjunto de signos o señales empleados para transmitir una información. Por ejemplo: el lenguaje, las señales, los signos, el código braille...
5. *Canal*: es el medio gracias al cual se transmite la información. Si el mensaje es oral, el canal será el aire, pero si el mensaje es, por ejemplo, escrito el canal será el periódico, la carta, el boletín o el lugar donde se presente la información. Si la comunicación es oral se denomina *canal lenguaje* pero si es escrita recibe el nombre de *canal soporte*.
6. *Contexto*: es la circunstancia, el momento y el espacio en el que se desarrolla el acto comunicativo.

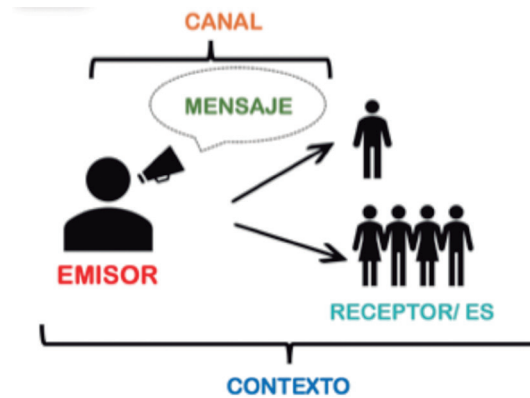


Figura 2.2
Diagrama de comunicación

2.2.3. Características de la información y del lenguaje

Se define lenguaje como el sistema coherente y estructurado de comunicación gracias al cual una persona se puede comunicar con los demás a través del sonido o de los signos. La lingüística es la ciencia que estudia los lenguajes.

El lenguaje puede ser verbal, si está constituido por palabras (en él se incluye tanto el lenguaje hablado como el escrito), o no verbal, en el que se engloban imágenes, símbolos, gestos dibujos...

Se emplea el lenguaje de distintas formas según lo que se quiera transmitir. Es lo que se conoce como funciones del lenguaje (figura 2.3):

1. *Función representativa o referencial*: se busca transmitir la información de forma objetiva.
2. *Función fática*: con ella se inicia, se da continuidad, se interrumpe o se finaliza la comunicación (frases hechas, muletillas, repeticiones...).
3. *Función expresiva o emotiva*: se transmite la información de forma subjetiva (deseos, opiniones, sentimientos...).
4. *Función conativa*: se busca influir en el comportamiento del receptor y provocar su reacción (preguntas, ordenes...).

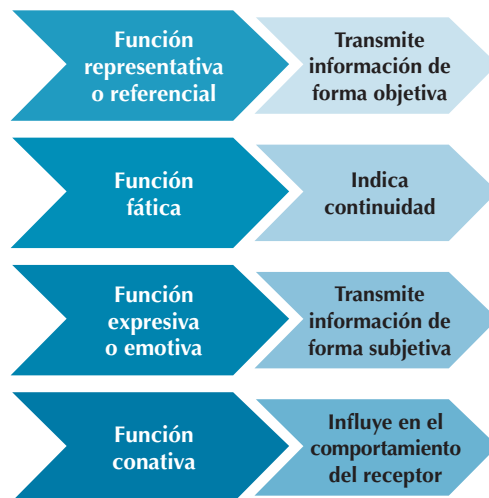


Figura 2.3
Funciones del lenguaje

Para que la información sea de calidad es necesario que se cumplan una serie de normas:

1. *Preciso*: se ha de saber determinar hasta qué punto hay que ser minucioso y exacto a la hora de dar una información determinada.
2. *Completa*: la falta de información puede conllevar una mala comprensión del mensaje.
3. *Adaptada al receptor*: en función de la persona que esté recibiendo el mensaje, esta información tendrá un estilo, o una complejidad u otra.
4. *Veraz y de calidad*: el contenido del mensaje tiene que ser fiable, completo, contrastado y, por supuesto, debe transmitir la verdad.

2.3. Atención de las actividades propias de la clínica dental

Las actividades de la clínica dental son variadas e incluyen la comunicación con pacientes, laboratorios, proveedores, etc. mediante la gestión de la correspondencia, la paquetería y la atención telefónica, entre otras.

2.3.1. Gestión de la correspondencia

En toda empresa, y por tanto en las clínicas dentales, la gestión de correspondencia es una de las tareas diarias del personal administrativo. Como está detallado en el capítulo 1, en función del tamaño y del personal que requiera una determinada consulta esa labor la va a desempeñar el recepcionista cuyo perfil es administrativo o el auxiliar o higienista dental en una consulta más pequeña donde las tareas administrativas también les corresponden.

En la clínica dental es común la recepción de la correspondencia en el día a día. La manera más habitual es en forma de paquetes, los cuales suelen contener instrumental, materiales, elementos de oficina..., o bien trabajos del laboratorio. Estos paquetes deben venir con un albarán de entrega y otro albarán que detalle el contenido, una factura y el material que se espera.

También se reciben cartas, que, a no ser que sean certificadas (en cuyo caso habrá que firmar un acuse de recibo), suelen llegar por correo postal ordinario. Las revistas científicas o los catálogos de productos que mandan las casas comerciales también llegan a la clínica por vía postal y se engloban dentro de la categoría de documentos postales.

2.3.2. Envío y recepción de paquetes

En la clínica dental se recibe de forma habitual gran cantidad de paquetería, por este motivo es muy importante sistematizar el proceso, tanto de envío como de recepción de esta, con el fin de llevar a cabo este proceso de forma rápida y eficaz.

A) Envío de paquetes

La gran mayoría de paquetes que se envían en una consulta corresponden a trabajos de laboratorio. Es normal que una misma clínica trabaje con distintos laboratorios. También pueden

enviarse instrumentos para reparar o devolver productos que se han comprado o recibido por error.

La forma de envío de paquetes puede variar en función de la clínica, pero por norma general se sigue la siguiente ruta:

1. *Empaquetar el producto que se quiere enviar*: es importante tener especial cuidado con aquellos productos frágiles (modelos de escayola). Conviene introducir un documento o nota de envío en el que se den las explicaciones pertinentes acerca de lo que se envía y lo que se quiere recibir (figura 2.4).
2. *Detallar en el paquete tanto el emisor como el destinatario*: asegurarse del lugar exacto a donde se quiere enviar el paquete. Al trabajar con diferentes laboratorios es frecuente que se mezclen las direcciones (figura 2.5).

Figura 2.4

Nota de envío de paquetes al laboratorio de prótesis

Fuente: Manual de uso de Gesden®



Figura 2.5

Esquema para la colocación de la información en un paquete

3. *Pago del paquete*: habitualmente los envíos no se pagan de forma unitaria sino de forma colectiva, ya sea mensual, trimestral, anualmente... Tanto los laboratorios que suelen tener sus propios mensajeros como las agencias de mensajerías suelen tener convenios con las clínicas.
4. *Envío del paquete*: el mensajero, bien del centro de mensajería o del propio laboratorio, acude a la consulta y recoge los paquetes que estén listos para su envío.

Anotar de forma ordenada los paquetes que salen es de utilidad para mantener un buen control de la correspondencia.



Actividad propuesta 2.1

Simula la emisión de un paquete y de una carta. Haz un croquis de cómo sería el paquete de envío y la sistemática a seguir en la clínica.

B) Recepción de paquetes

Al igual que con los envíos, para la recepción es recomendable seguir una rutina con el fin de sistematizar el proceso y hacer de él un trámite sencillo. Los pasos que se han de seguir son los siguientes:

1. *Recepción*: una vez se recibe la correspondencia se ha de clasificar en función de su contenido (trabajos de laboratorio, pedidos de material, facturas, documentos postales...).
2. *Comprobación*: abrir el paquete y cerciorarse de que lo que se ha pedido es aquello que contiene.
3. *Distribución*: colocar la correspondencia en su lugar, las facturas en el despacho, los trabajos de laboratorio en el gabinete, el material en el almacén...

Se ha de registrar toda la correspondencia que llega de forma detallada para poder tener un control y evitar incidencias. En una tabla predeterminada (cuadro 2.1) con distintos datos se detalla toda la información acerca de lo que se recibe.

CUADRO 2.1

Ejemplo de tabla de recepción de paquetes

N.º de registro	Fecha	Emisor	Destinatario	Contenido	Correcto (sí/no)	Incidencias

Actividad propuesta 2.2



Explica el proceso de recepción de un paquete y de una carta.

2.3.3. Gestión del teléfono, del fax, del contestador o del e-mail

A) Atención del teléfono

Los pacientes suelen tener el primer contacto con la clínica por teléfono, ya que llaman para pedir información o concertar una cita. Es muy importante una buena atención telefónica, dado que va a ser la primera impresión que obtengan de la clínica y, muchas veces, la decisión de acudir a una primera cita o buscar otra clínica que les infunda más confianza.

Entre los factores que influyen en el éxito de la atención telefónica cabe destacar los siguientes:

- a) Coger el teléfono con una frase corporativa que dé una imagen de seriedad. “Buenos días, ha llamado a Clínica Dental Martín. ¿En qué puedo ayudarle?”.

- b) Tratar a la persona que se encuentra al otro lado de la línea de forma cordial y de “usted”, a no ser que se diga lo contrario.
- c) Mostrar amabilidad en el trato. Para ello es imprescindible sonreír, aunque la otra persona solo escuche. Es distinto el tono de un locutor serio que de otro que sonrío.
- d) Hablar de forma clara y pausada para asegurar la comprensión del receptor.
- e) Adaptar el tono de voz en función del tipo de información que se quiera transmitir.
- f) En el lenguaje deben abundar palabras positivas que confirmen y sean precisas y se han de evitar aquellas palabras negativas, agresivas, imprecisas y aquellas demasiado técnicas que dificultan la comprensión.
- g) Escuchar al interlocutor para entender sus requerimientos y poder darle la atención que necesita.
- h) Buscar la retroalimentación con el fin de comprobar que el paciente ha comprendido la información que se le ha querido transmitir.
- i) Evitar dejar a la espera durante largos periodos de tiempo, así como tardar en coger el teléfono. Se debe estar pendiente en todo momento, ya que nunca se sabe cuándo va a sonar.
- j) Hacerle saber al paciente que está llamando al número correcto cuando no obtiene respuesta. Además, dar a conocer los horarios de apertura y cierre para poder repetir la llamada en esos momentos.

B) Atención del fax

Esta vía de comunicación en la actualidad está prácticamente en desuso y se ha sustituido por el *e-mail*. El fax, abreviación de facsímil, consiste en mandar información escrita desde una máquina que transforma la información en señales eléctricas y llega al destinatario a través de la vía telefónica, permitiendo el envío de documentos de texto e imagen.

Al igual que en el envío postal, es aconsejable tener una hoja de registro de entradas y salidas de fax para tener un buen control.

C) Atención del e-mail

El *e-mail* (término inglés para denominar al comúnmente conocido como correo electrónico) se ha convertido en una de las herramientas principales de comunicación en la clínica dental y en todas las empresas. Se trata de enviar una carta con un mensaje a través de internet que llega en el momento al buzón electrónico del receptor.

Para escribir un correo electrónico hay que seguir una serie de pautas:

- Manejar un lenguaje cordial, educado y amable.
- No cometer faltas de ortografía.
- Escribir párrafos cortos y concretos.
- Adjuntar archivos si es preciso.
- Escribir un asunto en su apartado.
- Releer el mensaje antes de ser enviado.
- Firmar siempre al final del correo y añadir el logo corporativo de la empresa.



PARA SABER MÁS

Es recomendable que la dirección de correo electrónico sea corta y sencilla de recordar por los pacientes para no dar lugar a correos perdidos por enviarlos a una dirección errónea.

2.4. Citación de pacientes

La organización es el elemento clave para el éxito de la clínica dental. El trabajo de la consulta se basa en la realización de tratamientos al público, por lo que es importante que se gestionen de forma minuciosa tanto los tiempos como los tratamientos, para que exista una armonía entre los pacientes y los profesionales que van a realizar los distintos procedimientos clínicos con el fin de satisfacer la necesidad del público.

2.4.1. Documentos de citación

La citación de los pacientes se lleva a cabo a través de una agenda. Una programación adecuada de la agenda permite optimizar los recursos de la consulta. De esta forma se consigue exprimir la productividad, aprovechar mejor el tiempo y dar una atención médica de calidad y rápida al paciente. Es importante que la persona que se encargue de llevar las agendas conozca los tiempos de los tratamientos para agilizar y evitar confusiones con los horarios.

Los tipos de agenda son:

1. *Agenda en papel*: se trata del clásico cuaderno en el que cada hoja tiene las señas de cada día del año. En ella se escriben a mano las citas de cada paciente. Aunque son más económicas, suponen un gasto de tiempo mayor ya que, por ejemplo, para buscar una cita en concreto de un paciente hay que pasar las páginas hasta que se encuentre. Además, tienen un espacio más limitado a la hora de escribir anotaciones o detalles de la cita.
2. *Agenda digital*: es aquella que se tiene en el ordenador de forma informatizada y que, con la introducción de los programas de gestión, se ha convertido en una herramienta básica del día a día. En estas agendas es sencillo dar citas, poner la duración y cualquier anotación, así como encontrar una cita determinada con un solo clic. Las desventajas que tiene es la inversión inicial y la dependencia eléctrica, ya que si hay algún problema con el ordenador o los suministros eléctricos será imposible acceder a la agenda, lo que paralizará el día de consulta (figura 2.6).

	GABINETE 1	GABINETE 2	GABINETE 3
9:00-9:30	Román, Luis	Echevarría, Juan	
9:30-10:00	Llanas, Clara	Barcina, Denis	
10:00-10:30	García, Juan	Mediero, Carlos	Bocarte, Marta
10:30-11:00	Garraida, Pepe		Bocarte, Marta
11:00-11:30	Marro, Jesús		Bocarte, Marta
11:30-12:00	Cadet, Pepa	Arroyo, Mar	
12:00-12:30	Díaz, Luisa		Barneda, Luciano
12:30-13:00	Pérez, Joaquín	Corbacho, José	Barneda, Luciano
13:30-14:00	Fedes, Sara		Martín, Rosario
14:00-16:00			
16:00-16:30	España, Raúl		Prada, Juanjo
16:30-17:00	España, Raúl	López, Dolores	Lorenzo, Delia
17:00-17:30	Pinilla, José	Raz, Pilar	Lorenzo, Delia
17:30-18:00	Pinilla, José	Marín, Estefanía	
18:00-18:30	Rodríguez, Luna	Marín, Estefanía	Alfayate, Mercedes
18:30-19:00	Vázquez, Concha	Colina, Lucía	Alfayate, Mercedes
19:00-19:30	Martínez, Javier	Soma, Sandra	Dóriga, Nicolás
19:30-20:00	Soler, Paloma	Pérez, Pedro	Dóriga, Jaime
20:00-20:30	Amador, Pablo	Pérez, Pedro	Dóriga, Jaime
20:30-21:00	Jeca, Rosa		Astún, Mía

Figura 2.6
Agenda digital diaria