ESEFOR

ESCUELA EUROPEA DE FORMACIÓN

Organización , gestión y calidad en la clínica dental

Organización , gestión y calidad en la clínica dental

Duración: 60 horas

Precio: euros

Modalidad: e-learning

Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un acceso a una plataforma de teleformación de última generación con un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

© ESEFOR 2025

Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licencidos/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadodores/as sociales etc…

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

-Por el aula virtual, si su curso es on line
-Por e-mail
-Por teléfono

Medios y materiales docentes

-Temario desarrollado.

-Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.

-Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.

Titulación:

Al finalizar el curso obtendrás un certificado de realización y aprovechamiento del curso según el siguiente modelo:

© ESEFOR 2025

Prequisitos previos:

No hay requisitos previos ni profesionales ni formativos

Salidas profesionales:

Esta formación está encaminada a obtener una mejor cualificación y competencia profesional.

Programa del curso:

LA CALIDAD SANITARIA

1. Glosario de términos relacionados con la Calidad Sanitaria

2. Conceptos generales sobre Calidad Sanitaria:

    - Calidad Sanitaria

© ESEFOR 2025

- ¿Por qué Calidad Sanitaria?
- La gestión de la Calidad Sanitaria
- Proceso y procedimiento
- El macroproceso de un centro sanitario

3. Pasos para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad Sanitaria

4. Legislación que afecta a las clínicas dentales

UN SISTEMA DE ORGANIZACIÓN, GESTIÓN Y CALIDAD EN LA CLÍNICA DENTAL

1. C.I.M.A.: Calidad Implantada en Medios Asistenciales

2. Recursos:

2.1. El "Producto o Servicio":

- Actividad asistencial
- Distribución estimada de la actividad asistencial
- Prótesis dental

2.2. Recursos Materiales:

- Ubicación del centro dental
- Requisitos básicos de apertura de clínicas dentales
- Infraestructura
- Dotaciones de equipamiento, instrumental y consumibles

© ESEFOR 2025

2.3. Recursos Humanos:

A. El equipo clínico:

- Provisión de recursos
- Formación y capacitación del equipo humano
- Ambiente de trabajo
- Objetivos del equipo humano
- Perfil de cada puesto de trabajo:
- Director Clínico
- Estomatólogo, Odontólogo
- Higienista
- Auxiliares (recepcionista, intendente, Auxiliar de Clínica)

B. El Gestor Administrativo:

- Objetivos del Gestor Administrativo
- Perfil del puesto de trabajo

C. El paciente:

- Paciente/usuario
- Objetivos del paciente/usuario
- Clasificación clínica del paciente/usuario
- Tipología de los pacientes según sus motivos para elegir la clínica

© ESEFOR 2025

- Tipología de los pacientes según la frecuencia con que acuden a una clínica dental
- Paciente/usuario satisfecho
- Comunicación con el paciente
- Propiedad del paciente

3. Organización y Gestión

3.1. Organización y Gestión

3.2. Documentos del sistema:

A. Política de Calidad

B. Documentación específica de Calidad:

B.1. Manual de Calidad

B.2. Procedimientos Generales (P.G.):

- P.G. de Auditoría interna
- P.G. de Compras
- P.G. de Elaboración y control de la documentación
- P.G. de Gestión de incidencias

B.3. Manual de Procedimientos Operativos (MPO):

- Cap. 1 El macroproceso del centro dental
- Cap. 2 Procesos generales del centro
- Cap. 3 Procesos de recepción

© ESEFOR 2025

- Cap. 4 Procesos auxiliares y de mantenimiento
- Cap. 5 Procesos de administración
- Cap. 6 Procesos de calidad
- Cap. 7 Procesos de actividad terapéutica

C. Documentos propios:

- Historia médico/dental
- Planes de tratamiento y presupuestos
- Informes médico/dentales
- Información básica a pacientes
- Información a pacientes sobre manejo de prótesis
- Receta protésica para el laboratorio
- Consentimiento informado
- Facturas
- Abonos a cuenta

D. Documentos de control:

- Control de incidencias
- Control de citas
- Control de compras

© ESEFOR 2025

- Control del laboratorio de prótesis

- Control del sistema "recall"

- Control de objetivos de mejora continua a desarrollar en el año

- Control de revisiones del equipamiento por año

- Control de obligaciones con las Administraciones públicas

- Control de planes de formación

- Control del teléfono

- Control de proveedores

E. Hojas de recogida información:

- Métricas e Indicadores

- Encuestas de satisfacción:

- Encuestas de satisfacción de pacientes

- Encuestas de satisfacción del equipo clínico

- Encuestas de satisfacción del Gestor Administrativo

3.3. Herramientas del sistema:

A. Métricas:

- Clase 1: Recepción

- Clase 2: Procesos de mantenimiento

- Clase 3: Procesos administración

© ESEFOR 2025

- Clase 4: Satisfacción

- Clase 5: Procesos de calidad

- Clase 6: Procesos de actividad terapéutica

B. Indicadores:

- 1. De satisfacción del paciente

- 2. De satisfacción del equipo clínico

- 3. De satisfacción del Gestor Administrativo

C. Acciones de mejora:

- AM. 1. Fidelización

- AM.2. Motivación y rendimiento

- AM.3. Productividad

4. Interacción con el Entorno:

4.1. Marketing:

A. Soportes del marketing:

- Clasificación de marketing para el sector dental

- Estructuración del marketing

- Herramientas básicas de trabajo del marketing

© ESEFOR 2025

B. Marketing interno:

- Definición
- Clasificación
- Marketing interno emocional:
- ¿Cómo lograr que el equipo humano se integre en nuestra filosofía de trabajo?
- La inteligencia emocional
- Característica ideal del personal auxiliar
- Perfil ideal del personal auxiliar
- ¿Cómo incentivar y motivar al personal auxiliar?
- El clima sociolaboral
- Factores que influyen en el clima sociolaboral
- Marketing interno relacional:
- Objetivos de marketing relacionaL
- Las expectativas del paciente
- Preferencias de los pacientes a la hora de elegir una clínica
- Paciente fiel
- Los tres pilares del marketing interno relacional dental

C. Marketing externo:

© ESEFOR 2025

- Posicionamiento y creación de identidad corporativa

  - El público objetivo

  - Plan integral de comunicación

  - Posibilidades externas de actuación

4.2. Los misterios de la clínica exitosa

© ESEFOR 2025