

87022  
64  
2ej

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE GUADALAJARA**  
**INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**ESCUELA ODONTOLOGIA**



TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**ORGANIZACION DEL TRABAJO PROFESIONAL  
CON UNA ASISTENTE.**

**T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE**

**CIRUJANO DENTISTA**

**PRESENTE**

**FRANCISCA NAVA JUAREZ**

**ASESOR: DRA. MA. CRISTINA ESCOBAR LOPEZ**

**GUADALAJARA, JALISCO, 1987.**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



## **UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso**

### **DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# I N D I C E .

## INTRODUCCION.

### CAPITULO I.- ADIESTRAMIENTO TECNICO

- a.- Plan de rutina diaria
- b.- Conocer los medicamentos e instrumental
- c.- Conocer el movimiento del instrumental
  - C.1 Aprender a asistir junto al sillón
  - C.2 Principio de no interferencia en los movimientos.
  - C.3 Sucesiones de pasos operatorios, principios de la anticipación de los movimientos.
- d.- Interpretación de órdenes.
  - D.1 Sincronización de movimientos.

### CAPITULO II.- ADIESTRAMIENTO ADMINISTRATIVO

- a.- Clasificación y archivo de facturas
- b.- Atención del fichero y archivo radiográfico
- c.- Libro de relaciones con el laboratorio
- d.- Atención del telefono y libro de citas
  - a.- Ubicación del aparato telefónico
  - b.- Concisión para recibir o transmitir mensajes
  - c.- Lo humano
  - d.- Mentiras
  - e.- Personalidad
  - f.- Conversaciones privadas de la asistente.

### CAPITULO III.- ADIESTRAMIENTO PERSONAL

- a.- Actitud hacia el consultorio y el dentista
- b.- Actitud hacia si misma
- c.- Aspecto personal
  - C.1 Lenguaje de la asistente dental

**Factores que despiertan simpatía.**  
**d.- Sentido de limpieza en el consultorio**

**CONCLUSIONES.**

**BIBLIOGRAFIA.**

## INTRODUCCION.

En la organización de consultorio es muy importante la ayuda de una asistente pues ésta nos ahorra tiempo, atenderemos con más comodidad a los pacientes.

Estarán menos tiempo en el sillón dental, por lo tanto el paciente sentirá menos tensión y acudirá a las citas, también nuestra asistente podrá hacer varias cosas, no solo ayudarnos con instrumental o preparar medicamentos.

Sino también ella podrá atender el telefono, acomodar el fichero, dar citas a los pacientes. Encargarse también de el trabajo de laboratorio, de la limpieza del consultorio, de hacer recordatorios de citas.

Hará las veces de higienista y presentará algunos rotafolios o pasará algunas diapositivas.

## CAPITULO I.-

### ADIESTRAMIENTO TECNICO

- a.- Plan de rutina diaria
- b.- Conocer los medicamentos e instrumental
- c.- Conocer el movimiento del instrumental
  - C 1.- Aprender a asistir junto al sillón
  - C 2.- Principio de no interferencia en los movimientos
  - C 3.- Sucesiones de pasos operatorios, principios de -  
la anticipación de los movimientos.
- d.- Interpretación de órdenes.
  - D 1.- Sincronización de movimientos.

## ADJESTRAMIENTO TECNICO

### A.- PLAN DE RUTINA DIARIA:

Comprende el orden y el detalle en los procedimientos que diariamente deben realizar la asistenta.

### SALA DE ESPERA:

Cambiar de lugar los sillones y sillas a fin de poder barrer y lustrar el piso. Sacudir fundas y cortinas, vaciar y repasar los marcos de cuadros, limpiar el espejo, cambiar el agua del florero y arreglar las flores, ventilar y comprar y ordenar las revistas y diarios, alinear los cuadros y el conjunto de muebles vigilar la limpieza del techo y de los artefactos electricos. Se limpiara regularmente la puerta de entrada y las paredes se lavaran con un trapo; se sacudirá la alfombra y se eliminarán las mancheas que hubieran, se quitarán los ceniceros y las tapas vitreas de la mesa.

Si hubiera plantas de interior se cuidará que no les falte el riego necesario y se mantenga limpio el tapizado de los sillones. La asistente vigilará la luz y ventilación de la sala, tratando de airarla antes que llegue el primer paciente del día. Además, al mediodía y al promediar la tarde se verificará la temperatura reinante en la sala de espera para asegurar así la comodidad de los enfermos.

### MATERIAL DE LECTURA EN LA SALA DE ESPERA:

En la sala de espera se dispondrá un conjunto de revistas de asuntos variados para entretenimiento de los pacientes, se sugieren los siguientes temas:

- \* Deportes
- \* Cuidados del hogar
- \* Negocios
- \* Novelas
- \* Cine
- \* Libro para niños

Este material se conservará en buen estado y bien ordenado en todo momento.

La asistente deberá ver las revistas todos los días retirará las ediciones atrasadas y dejará solo los dos o tres últimos de cada publicación. Además reparará los daños que puedan presentar los ejemplos en uso y los ordenará en lo posible.

#### CONSULTORIO:

Esterilizar el instrumental ( en el hervidor o en el auto clave ). Preparar las bandejas al final del día se preparan -- diez bandejas de instrumental para el siguiente. Los instrumentos -- utilizados en la operación del día, son lavados y luego puestos en una limpiadora ultrasonica. Luego los instrumentos son agrupados en juegos y colocados en bolsas de papel sellado y guardados hermeticamente, después cada bolsa de instrumental es puesta en cada bandeja con recipientes limpios, cepillos y toallitas. Las bandejas son -- agrupadas en orden, las piezas de mano son limpiadas y lubricadas, las salas de operaciones son limpiadas integramente, afilar el ins-

instrumental: la asistente usará varias clases de piedras para todo el instrumental cortante.

Acomodaré el instrumental en los cajones según sean cortantes o no cortantes. El balde de los residuos será retirado y se envolverá el recipiente por dentro para facilitar el retiro de los residuos e impedir que se oxide el metal.

Subirá el sillón para facilitar su aseo y limpiará el piso y le sacará brillo al piso, Limpiará los cromados con líquido lustrador, la escupidera deberá limpiarla de las manchas que se tengan, limpiará el llena vaso, el portavasos, los atomizadores estarán siempre en buen estado y con agua limpia. Toallas se cambiará y vigilará la provisión de baneros y compresas, repondrá los vasos de papel que hagan falta y ordenará los medicamentos controlando -- que no escasee ninguno.

#### PILETAS:

Limpiarla, ver que haya jabón, se refregarán frecuentemente para evitar que se manchen, impedir la contaminación y mantener su buen aspecto. El empleo de un líquido o polvo o detergente ayudará a conservar el brillo del acabado de los lavatorios enlozados y evitará que los ácidos se acumulen.

#### RADIOGRAFIAS:

Revelar, archivar, luego apartarlas del día y de los demás pacientes, deberá distinguir las marcas y anomalías para clasificarlas correctamente en caso de que se mezclen durante el --

FRESERO:

Reponer ordenadamente en el fresero las fresas que se usarón el día de hoy.

LLAMADOS TELEFONICOS:

Al taller, asegurandose de la puntualidad en el recibo de los trabajos a los pacientes citados para asegurar su puntualidad ( pacientes dificiles, hemorragias del dia anterior, pos-operatorios dolorosos, protesis recién colocadas ), para saber como -- evolucionarón sus molestias, a los depósitos dentales, para ordenar compras, evitando así tener que hacerlo durante la consulta.

MANO DE CORRESPONDENCIA:

Una función muy importante de la asistente es el diligenciamiento de la correspondencia diaria, como son: avisos, propaganda, cartas personales, facturas, cheques, anuncios profesionales, revistas, informes de laboratorio, muestras de productos, etc.

Llegan todos los días al consultorio por vía postal de acuerdo a la importancia que tienen, se podrán clasificar de la siguiente manera:

\* Telegramas

\* Pagos

\* Revistas

\* Cartas de entrega especial

\* Cartas personales

\* Varios

Correo aéreo:

\* Material de propaganda

La asistente deberá poner sobre el escritorio del --  
profesional las cartas de entrega especial, personales y telegramas  
y tendrá cuidado de no abrir ninguna de ésta correspondencia. La --  
discreción es muy importante en ésta delicada tarea, es muy impor--  
tante.

B.- CONOCER LOS MEDICAMENTOS E INSTRUMENTAL.

Es importante que la asistente conozca y aprenda a maniobrar con rapidez los medicamentos que el operador acostumbra a usar que se le ordene: que le alcance X medicamento, sepa que medicamento es y no sea el operador el que tenga que levantarse a tomarlo.

No solo debe saber el nombre de cada medicamento, si no saber ofrecerlo al operador, tendrá cuidado y tomará precauciones para no manchar la ropa del paciente y del operador y de no tener daños ella misma.

Se tendrá bien ordenado los medicamentos y materiales de trabajo a fin de simplificar al maximo la busqueda. Deben quedar dispuestos los elementos de un metodo inteligente, de modo que sea indispensable retirar del camino una cantidad de frascos o tarros. El ordenamiento debe ser inteligente, como constante pues de lo contrario se desvirtuará.

Otros materiales usados comunmente en el consultorio y que la asistente debe de conocer son los materiales de impresion y yesos los cuales se mencionarán en seguida:

ALGINATOS:

Es una substancia gelatinosa derivada de algas marinas, se utiliza para toma de impresion de los arcos dentarios, se busca un duplicado exacto para modelo y para modelos antagonistas. Su calidad hace que sea adecuado para todo aquel destino que requiera absoluta precision para impresiones futuras protesis. Dife

rentes nombres con que se conocen son: coelid, tuform, zelix, D.P., Kalginato, jeltrate.

#### HIDROCOLOIDES REVERSIBLES:

Para impresiones son un gel a basa de agar-agar que pasa de estado liquido a solido, es necesario calentar este material durante ocho a diez minutos como minimo hasta que este bien fluido, éste se vaciará para evitar problemas posteriores sobre todo cuando sean puentes y coronas, este material lo utilizamos en la protesis como en la prostodoncia.

#### MATERIALES CON BASE DE CAUCHO:

Su presentación son dos pastas una de color blanco y otra de color obscuro, se mezcla como las pastas de oxido de zinc y eugenol.

#### COMPOSICION DE MODELAR O MODELINA:

Es para pacientes totalmente desdentados, se coloca el material en una cubeta adecuada y poniendo en contacto el material con los tejidos blandos, se toma impresión fiel de la boca. -- Biene en varios colores según el tiempo de fraguado y fragilidad y blandura.

#### YESO PARIS:

Este yeso sirve para vaciar las impresiones que tomamos con cualquier material de impresión, este yeso debe estar separado de los materiales de impresión pues fácilmente se confundiría con el alginato por tener el mismo color.

### C.- CONOCER EL MOVIMIENTO DEL INSTRUMENTAL:

El instrumental usado será lavado y esterilizado ya sea en estufa de color seco, autoclave y formol. Deberá conocer y manipular posteriormente el instrumental esterilizado para que no pierda su condición de estéril. Deberá saber el tiempo de esterilización y de las temperaturas. Cuando el instrumental sea sacado del hervidor conviene se saque tibio para evitar que halla oxidación para ésto se utilizará compresas esteriles.

Después se distribuirá en el orden convenido. Cuando se esterilizen compresas de algodón o gasas hay que tener en cuenta el tiempo de la estufa y la temperatura para evitar que se quemem.

#### C.1 APRENDER A ASISTIR JUNTO AL SILLON:

Su atención debe orientarse primeramente hacia que tipo de ayuda puede brindar allí. Cuando una asistente se está acicalando cuando el dentista está trabajando y no pone atención, su colaboración será innecesaria, en cambio cuando se está viviendo el instante psicológico, que intuye dificultades y procura resolverlos que enfoca mejor el reflector bucal o retira el pedal del termo para no estorbar los movimientos del operador o que acerque gasas o arregle el eyector y este lista en cualquier movimiento que se le pida. Esa ha vivido el momento interesante, que comparte el éxito del operador.

#### POSICION PARA MAXILAR INFERIOR:

Si los ajustes precedentes se ha realizado con pro--

riedad el paciente se encontrará distribuido equilibradamente y el plano oclusal inferior de los dientes quedará casi paralelo con el piso al abrir la boca que es lo más conveniente para trabajar.

POSICION DEL MAXILAR SUPERIOR:

Al trabajar en el maxilar superior se tiene la tendencia a inclinar el asiento del sillón, es un error con ese procedimiento el ángulo del maxilar superior no habrá cambiado y el paciente se sentirá incomodo y no se relajará pues su cuerpo estará en forma de " V ". Para ubicar al paciente en la posición correcta de trabajo en el maxilar superior, bastará inclincar el conjunto de respaldo y cabezal hasta unos 80 grados, con ésto quedará el maxilar superior casi vertical y será fácil y directo el acceso a la zona de interés. Después se elevará el sillón hasta la altura que sea más comoda y distribuiremos el paso y el paciente estará a gusto y relajado.

C.2 PRINCIPIO DE NO INTERFERENCIA EN LOS MOVIMIENTOS:

La colaboradora del odontólogo no debe trabar los movimientos del operador, cada uno debe desarrollar al máximo de trabajo, pero dentro del área respectiva, evitando incursiones en territorio ajeno sobre todo cuando son inoportunos. Son algunos ejemplos:

- 1.- No debe retirar antes de que el operador se lo indique
- 2.- No debe retirar el instrumental por creer que ya no hace más falta.

- 3.- No se retirará la jeringa de anestesia hasta que el operador ya se cercioró de que el paciente esta anestesiado.
- 4.- No debe arrojar la amalgama por creer que el operador ya completo la obturación y ya no necesita más.
- 5.- No debe ponerse a ordenar una compra por telefono, justo antes que el operador lo necesite junto al sillón.
- 6.- No limpiará y ubicará fresas en el fresero, justo en el momento en que el operador deberá usarlo.
- 7.- No ocupará el hervidor con instrumental sucio, diez segundos antes de que el operador ocupe la jeringa de anestesia.
- 8.- No debe apagar el gas o lámpara de alcohol antes de tiempo.
- 9.- No retirará al paciente su vaso con agua antes de que se levante.

La experiencia enseña a la asistente a no mezclar movimientos con otros pues por ejemplo: seria que no habiendo pacientes la asistente se le ocurra limpiar el compartimiento y justo en eso llega un paciente esto tendria que retrasar el ingreso del paciente al sillón y terminará volviendo todo el material a su lugar.

Otro movimiento que interfiere con el odontólogo es que si hay necesidad de encender el mechero y no hay cerillos tiene que correr a una tienda más cercana a comprar unos. ¿ Porque espero a que se terminará el último fósforo ?. Esto puede presumirse y evitar que nos caucen un fastidio y hacen perder el tiempo más la im-

presión que el paciente tenga de nosotros.

### C.3 SUCESION DE PASOS OPERATORIOS. PRINCIPIOS DE LA ANTICIPACION DE LOS MOVIMIENTOS:

La asistenta a medida que se familiariza con su trabajo pronto advierte que hay movimientos que son repetidos por el operador y que algunos otros son determinados por otros y es así como comienza a relacionar entre sí los pasos de trabajo y conocer el orden que rigen. Así pues cuando llega el paciente el operador lava sus manos, ella coloca el babero y llena el vaso con agua ligeramente templada, repasa la mesita del equipo con gasa embebida en alcohol, separa la ficha y saca las radiografías de ese paciente. Si el paciente está en la sala de espera y el taller entregó su corona entonces la asistente retirará del lado y podrá la corona en un recipiente con alcohol o desinfectante que se use.

En caso de una extracción la asistente le ayudará al operador a ponerse el delantal quirúrgico y aprontará gasas, agua oxigenada, y preguntará al operador que forceps utilizará para alcanzarle estos.

## D.- INTERPRETACION DE ORDENES.

Para que pueda producirse el ahorro de palabras entre operador y asistente es preciso que ésta sepa interpretar rápidamente las órdenes de trabajo, tratamiento de conductos, obturación con acrílico, ampolla al 5%, cartucho adrenalina, cemento, etc deben ser expresiones suficientes como para que ella sepa desenvolverse por lo menos en lo fundamental.

Es mortificante estar diciendo a la asistente detalle por detalle lo que tiene que hacer, tan penoso es que muchas veces preferirá el profesional evitar tanto hablar, realizando él personalmente la tarea.

La voluntad de aprender el adiestramiento y la experiencia hacen en éste sentido maravillas y muchas veces bastará un gesto, una mirada del operador agrega mucho a la atmósfera de eficiencia que deben reinar siempre en el consultorio bien organizado. Los pacientes inteligentes captan esta trabazón de los movimientos del operador como de la asistente y no es poco frecuente que hagan notar su observación, lo que importa mucho para ambos.

### D.1 SINCRONIZACION DE MOVIMIENTOS:

El operador que desea aprovechar al máximo las posibilidades de ayuda de su asistente puede enseñarle una forma definida de actuar para cada momento del trabajo, llegando a inculcarle movimientos exactos sincronizados con los propios, si además se releva de la tarea de atender el teléfono, la puerta y otras funciones similares que estaría a su cargo de otra asistente.

Entonces operador y asistente pueden formar un verdadero "TEMA", que armonizado bien definidos movimientos, puede alcanzar un rinde sorprendente. Así pues la asistente deberá - aprender que instrumentos y materiales utilizará el odontólogo - para un procedimiento determinado, así como el orden en que se aplicará. Sería conveniente que supiera elegir y disponer el instrumental para cada paciente pues varía con otro tipo de tratamiento dado a una u otra.

Una lista de instrucciones podría ser de gran ayuda para la asistente hasta el momento en que su experiencia le basta para actuar sin necesidad de tuteladas.

#### INSTRUCCIONES A LA ASISTENTE DE COMO PASAR Y RECIBIR INSTRUMENTOS:

- 1.- Empleo de la mano debida
  - a.- Tome el instrumento con la mano derecha
  - b.- Páselo al operador con la mano derecha
  - c.- Reciba el instrumento a un lado con la mano izquierda
- 2.- Haga todos los cambios en la zona de intercambio mutuo
  - a.- Los dos instrumentos se toman como una lapicera, colóquelos con la punta de trabajo alejado de usted.
  - b.- En casos excepcionales trate de amoldarse a la situación nueva y alcance al doctor los instrumentos de la manera más práctica.

3.- Colocación del equipo en posición de trabajo.

- a.- Ponga aquellos que se toman con la palma de la mano - con la punta hacia usted.
- b.- Entreguelos al profesional en la posición que facilite empuñarlos y usarlos de inmediato a la boca.

4.- Manipuleo adecuado del instrumental

- a.- Tome los instrumentos con ademán firme y deliberado.
- b.- Páselos al operador con idéntica deliberación
- c.- Coloque los derechos en la palma de la mano.

5.- Como se monta el contra-ángulo, las fresas y mandriles en la pieza de mano común.

- a.- Tome el contra-ángulo o mandril en la mano derecha como lapicera.
- b.- Presente su eje para introducirlo en la pieza de mano
- c.- Apriete el tornillo de la última para sujetar el contra-ángulo o el mandril.
- d.- Sostenga el contra-ángulo con la mano derecha, inserta la fresa y cierre la traba con la mano izquierda.
- e.- Para retirar la fresa el contra-ángulo o el mandril - afloje el tornillo de la pieza de mano común.

6.- Pieza de mano con turbina de aire

- a.- Sostengalo en la palma de la mano derecha
- b.- Introduzca la fresa " fricción grip " a presión en el bloque ( solo ese tipo de fresa se usa en la turbina )
- c.- Para extraer la fresa emplee el extractor especial -- con la mano izquierda.

7.- Irrigación a la boca.

- a.- Dirija el pico de la jeringa de agua hacia el campo operatorio para proporcionar al doctor la zona despejada.
- b.- Pongase atención para extraer de la boca del paciente todos los restos que pudiera haber.

8.- Como preveer las necesidades del operador

- a.- Mantenga limpio el campo operatorio mediante las dispositivos de aire y agua, vacío o eyector de saliva.
- b.- Aprenda y recuerde el instrumental y los procedimientos necesarios a cada tratamiento.

## CAPITULO II.-

### ADiestRAMIENTO ADMINISTRATIVO.

- a.- Clasificación y archivo de facturas
- b.- Atención del fichero y archivo radiográfico
- c.- Libro de relaciones con el laboratorio
- d.- Atención del telefono y libro de citas
  - a.- Ubicación del aparato telefónico
  - b.- Concisión para recibir o transmitir mensajes
  - c.- Lo humano
  - d.- Mentiras
  - e.- Personalidad
  - f.- Conversaciones privadas de la asistente.

## ADIESTRAMIENTO ADMINISTRATIVO.

### A.- CLASIFICACION Y ARCHIVO DE FACTURAS:

Las compras de instrumental y materiales de trabajo, como también el movimiento de trabajo de prótesis determinan la acumulación de una cantidad de papeles que con el correr del tiempo adquiere un volumen considerable.

La adecuada clasificación y archivo de los movimientos tienen gran importancia para la responsabilidad ante la dirección general impositiva; para constancia de cuentas a pagar y a cobrar para la correcta confección de las planillas contables mensuales y anuales; finalmente para llenar estadísticas útiles.

Las diversas clases de papeles pueden clasificarse del siguiente modo:

- 1.- Facturas de talleres de Prótesis
- 2.- Facturas por compra de instrumental y materiales de trabajo
- 3.- Facturas por reparación en general.
- 4.- Facturas de caja chica

Si se disponen de carpetas para cada rubro es bastante fácil tener todo bien ordenado si el odontólogo trabaja con tres talleres a la vez la asistente debe tener tres carpetas diferentes y va colocando ordenadamente, a medida que llegan las facturas y recibos, con poco trabajo surgiran los datos que en -

un momento dado pueden hacer falta. En cambio, si todos esos papeles van a parar indiscriminadamente a un mismo sitio imagínese el tiempo y trabajo que tomará el encontrar en un momento dado el dato necesario.

Cada factura, no bien llegada, debe ser archivada en su carpeta correspondiente. Dejarlas acumular en un cajón, por seguro que se pueden extraviar o traspapelarse etc. En estas facturas de talleres de prótesis, es útil anotar si es por nombre de paciente, a quien corresponde pues eventualmente puede ser útil este dato.

Cuando llega oportunamente llega el resumen mensual del taller, es fácil verificar, con la carpeta respectiva en mano si es exacto o hay error.

## B.- ATENCIÓN DEL FICHERO Y ARCHIVO RADIOGRÁFICO:

De poco le sirve al dentista emplear una tarde entera en ordenar el fichero si la asistente, por no saber conservar ese orden, lo desvirtúa a poco andar.

El mantenerlo ordenado es cuestión de disciplina y dominio del orden alfabético. Debe tenerse en cuenta que no siempre se tiene o puede conseguir como asistente a una persona de cultura general amplia. Pero sea como fuere, el dentista puede enseñarle a dominar el alfabeto y por consiguiente, enseñarle a dominar el alfabeto y por consiguiente enseñarle a tener al día su fichero.

Cada ficha y cada radiografía deben tener un lugar preciso, de manera que siempre sea posible encontrarlas rápidamente en él.

Esto es ya importante como norma al comienzo del ejercicio profesional; más tarde, con crecido número de fichas y radiografías en el fichero es aún más grave todo traspapelamiento, pues será mayor el trabajo de encontrarlas en medio de tantas otras. Y si se trata de un paciente que en el consultorio aguarda por un dato económico o clínico, fácil es imaginar el fastidio que causa perder valiosos minutos buscando desesperadamente la ficha o radiografías desde el momento que se ficha al paciente para el examen y tratamiento hasta que termina su atención y abona los honorarios, la ficha debe estar siempre al alcance y fiscalización del dentista.

No coincide mezclarla con aquellos de los pacientes cuya asistencia se terminó y a los cuales no sabemos si los volveremos a ver, se dividirá en tres secciones éste fichero con su

respectivo orden alfabético. En la primera sección irán las fichas de los pacientes del día que aún se atienden; en la segunda sección irán fichas de pacientes que se han terminado y que tienen crédito.

Y en la tercera son pacientes que terminaron su asistencia pero que tienen saldo deudor cuyo importe ya saben por haber recibido su factura.

Tanta importancia se le da al fichaje que en comercio existen variadas clases de ficheros, tendientes a hacer esa tarea lo más práctica posible. Este progreso favorece al dentista pues necesita cuidar las fichas de sus pacientes lo mejor posible.

#### ARCHIVO RADIOGRAFICO:

Las radiografías del paciente, propiedad del odontólogo deben conservarse el tiempo necesario, de acuerdo a la especialidad para comparar el avance de los tratamientos o bien, como medida precautoria legal en caso de juicios promovidos por mala práctica profesional.

Puede servir también para identificarse de personas fallecidas se deben archivar perfectamente secas en un lugar fresco y ventilado dentro de un sobre, el cual llevará el nombre del paciente y fecha.

Según el sistema de archivo puede colocarse una señal en el ángulo superior derecho o izquierdo para su fácil identificación. Otro sistema para archivar radiografías será un fichero que puede ser de cajón y conservará las radiografías en un

sobre con el nombre del paciente y por orden alfabético o bien - en orden de materia o de enfermedad, etc., según sea el objetivo que interese al profesional.

C.- LIBRO DE RELACIONES CON EL LABORATORIO:

Conviene registrar por escrito el movimiento de trabajos de prótesis. El libro de relaciones con talleres puede que dar a cargo de la asistente.

Un ejemplo de los posibles datos a registrar en el - podría ser el siguiente.

<u>PACIENTE</u>	<u>TALLER</u>	<u>ENVIADO</u>	<u>PEDIDO</u>	<u>ORDEN DE TRABAJO</u>
M.M	América	23-6-86	27-6-86	Corona oro pulida
Z.Q	Prodent	16-7-86	20-4-86	Prueba de dientes
R.S	América	20-8-86	24-8-86	Terminar Prótesis
M.A	Prodent	22-7-86	26-7-86	Pivot Colado -- con oro (nuestra Propiedad).

A devolver: \_\_\_\_\_

Cubeta parcial 6

ARTICULADOR:

ORO SOBRANTE \*

\* La asistente tildará inmediatamente cuando reciba de vuelta los elementos que correspondan.

Con éste sencillo expediente se puede averiguar en cualquier momento cuando se envió un trabajo al taller y el cual para que día se espera recibirlo terminado. Que clase de orden - dió al mecánico, que materiales debe devolver el taller.

D.- ATENCIÓN DEL TELEFONO. LIBRO DE CITAS.

Es muy importante la atención del telefono, la forma la inicial que se debe utilizar es la siguiente: " Consultorio - del doctor X buenas tardes ".

Cuando es la asistente quien debe telefonarle al paciente queda bien que inicie su llamado con un saludo previo seguido de su propia presentación: " Buen dia señor R., le habla la asistente del doctor X ".

Antes de ir al asunto para el cual fue comisionada a hablar, por lo tanto la asistente saludará y se presentará ante la persona que atiende a su llamado:

A.- Ubicación del aparato telefónico.

Hay generos de conversación telefónica que requieren tranquilidad o comodidad, y si hay pacientes al lado, no es posible esto.

Poner algún enchufe auxiliar o un aparato interno es entonces sumamente útil. Si se tiene el aparato dentro -- mismo del consultorio, es todavia más útil disponer de un enchufe auxiliar. Por ejemplo: En la sala de espera, así el paciente que desea hacer uso del telefono no habrá de esperar al profesional, pues puede hacerlo desde afuera del consultorio dejando a éste en libertad de seguir atendiendo.

B.- Concisión para recibir o transmitir mensajes.

Hay personas que para recibir o transmitir un mensaje necesitan un número extraordinario de palabras, carecen de - facilidad para resumir y ser conciso a la vez que claros.

Imaginemos a una persona que telefone de un teléfono público al consultorio y quiere hacerse entender en el menor tiempo y bien.

Una deficiencia muy común en este sentido es recoger mensajes en fragmentos. " Doctor llamó la Sra. F ". Cuando - el dentista quiere saber que quería la Sra. ella responde no se.

Es interesante recoger de una vez el informe a fin - de no tener que volver una y otra vez al teléfono a comple- - tar el recado lo que no tuvo el acierto de obtener en una so - la vez. Esto significa ir al teléfono al otro extremo para - tratar de obtener fastidiosamente una averiguación enciclopé - dica exagerando el contenido de las preguntas.

#### C.- Lo humano.

" La cortesía no cuesta nada y lo consigue todo ". - Si una paciente avisa que no se puede cumplir su cita a cau- - sa de tener a su hijito enfermo y luego de unos días telefo- - nea para pedir cita, es una atención preguntarle: ¿ Su chi- - quito sigue mejor señora ?. Si la asistente por su cuenta -- llama a esa paciente todavía antes de inquirir como sigue el pequeño su gesto se realza todavía más, el calor humano hace grata la vida y promueve reacciones de simpatía. Si se trata de detalles pequeños, sin duda, pero tienen una indudable im - portancia psicológica sobre muchos pacientes, que si no re- - cordarán tal o cual obturación se les realizó con alta técni

ca en cambio recordarán las atenciones como las que mencionamos.

#### D.- Mentiras.

Esta el profesional ocupado fresando una cavidad, la asistente se acerca y le dice: " Doctor la señora X dice si podría atenderla un momento en el telefono. El operador contesta: digale que estoy en este momento haciendo una extracción y no puedo ".

He aqui un error que el operador mintio delante del paciente, quien puede pensar que a él también le mintieron - alguna vez.

Las mentiras deben evitarse porque:

- \* Disminuyen el ambiente de seriedad del consultorio
- \* Reducen la personalidad del profesional ante su -- asistente.
- \* Desconceptuan al profesional y a la asistente ante el paciente que escuha la mentira.

Cuando se esté delante de un paciente el profesional debe dar una excusa para no atender el telefono como también debe dar las razones que tiene para negar a contestar el telefono.

#### E.- Personalidad.

Tener personalidad no significa tener que adoptar po

siciones equivocadas. La asistente no debe atender el teléfono en forma altanera " con infulas ", pues lejos de elevarse en concepto de los demás, pone en evidencia un defecto de --ubicación.

El " aire de reina " no es simpático. Con sencillez, modestamente, se puede cultivar una personalidad extraordinaria tratar en cambio a los demás con sequedad, creyendo que así dá su lugar, es una conducta equivocada.

#### F.- Conversaciones privadas de la asistente.

Ocuparse telefonicamente de asuntos ajenos al consultorio no es propio de una asistente que se esmere en adquirir eficiencia. A menos que se trate de algo urgente y necesario, debería evitarlo y elegir, en todo caso, el momento -oportuno.

LIBRO DE CITAS:

Recordatorio de citas por telefono, en el consultorio llevará un control de pacientes por tiempos de tal modo que se asigne hora y dia para la consulta, mantener el tiempo ocupado de tal modo que el trabajo pueda realizarse sin las presiones de tiempo.

El tiempo necesario y bien calculado por realizar cada trabajo es muy importante. Pero debe cuidarse el tiempo necesario para intercambiar impresiones personales o generales con la clientela.

Esto con dos propositos:

- 1.- Identificarse con los pacientes.
- 2.- No verlos como objetos en su momento debe conjuntarse el aspecto profesional y el personal. Esto ayudará a un mejor entendimiento y las relaciones podrán quedar mejor cimentadas, la comprensión podrá ser mejor y más duradera. Esto requiere de tiempo que a largo plazo capitaliza, ya -- que pueden formarse grandes amistades.

La asistente debe estar preparada para conocer que tiempo puede dar a un paciente en su cita de acuerdo con la hoja de trabajo del profesional o bien, este puede indicar que tiempo debe dar en otra sesión y cubiculo que va a ocupar si el paciente es por primera vez.

Nuestra recepcionista podrá llevar esto por control,

normalmente para éste tipo de primera cita dependerá si es examen o presupuesto. Es conveniente anotar la cita con lápiz por - si fuera necesario borrar, se registrará el nombre y apellido empezando con estos últimos para facilitar su localización, su teléfono y el servicio dental solicitado o distinguirlo con lápiz de un color determinado.

En consecuencia se deben hacer ciertas consideraciones para cuando se le dé cita:

- 1.- En las primeras horas de trabajo, procurar aquellos procedimientos que requieren estar en plenitud de aptitudes.
- 2.- Otorgar en las primeras horas de trabajo, o bien al final de la jornada los tratamientos que requieren de mayor - - tiempo.
- 3.- Valorar en unidades de tiempo cada tratamiento, facilitará una mayor producción. Esta unidad el profesional debe aplicarla en la forma más estricta en el trabajo de su paciente, de lo contrario puede verse apretado con su tiempo.

Se deberá valorar cada tipo de trabajo para las unidades de tiempo. Debe haber tiempo para pacientes de emergencia de éste tipo de pacientes no se escapa nadie y debemos estar preparados para resolver su problema.

Son interesantes algunas deficiencias que pueden deslizarse en la labor de la asistente cuando se encarga de dar citas a los pacientes:

- a.- Asignar cita media hora cuando lo que el paciente necesi-

ta es: un simple retoque en una prótesis recién colocada. En caso, la asistente debería saber cual es el objetivo de la visita y/o consultar al odontólogo.

- b.- La asistente anotó en la agenda solo el apellido de un paciente que llamó pidiendo hora y el odontólogo confunde a dos pacientes con el mismo apellido por lo que se debe -- anotar apellido y nombre.
- c.- Anotar equivocadamente en la agenda la cita para un día diferente del realmente convenido.
- d.- En lugar de recargar una mañana con pacientes, cuando los días siguientes están completamente libres, es preferible repartirlos en varios días y así descongestionar las citas.
- e.- Hay pacientes para quienes un día nublado es ya suficiente para no cumplir con su cita. La asistente puede telefonar por la mañana para concretar en ese momento la cita. De éste modo, existe una seguridad de que el paciente irá a su cita.
- f.- Con los pacientes amigos de faltar y que por razones diversas no se puede "exigirles" cumplimiento, conviene -- no combinar cita para muchos días por delante. Porque -- cuando faltan tantos días aún para la próxima cita pueden informar no venir u olvidarse etc.
- g.- La asistente debe tener idea del tiempo que toma la atención de los pacientes. Si un paciente telefona para pedir que a su hijo le atiendan para la extracción de un molar, la asistente debe saber que la extracción en un niño

no puede hacerse en una cita de quince minutos es preciso disponer de media hora, por lo menos.

- h.- Hay pacientes poco madrugadores, a quienes es riesgozo -- por más que le acepten darles la primera hora de la mañana, pues malograrán el rendimiento que el operador esperaba obtener de su visita.
- i.- Hay pacientes cuyas ocupaciones les absorben tiránicamente el tiempo y cuando disponen ir al dentista, desean que se aproveche íntegramente el tiempo. Es un error táctico citarles para tan corto tiempo de trabajo, pues quedarán con la sensación de que les hizo venir al consultorio para un aprovechamiento tan corto. Por lo que la asistente deberá dar citas más largas que a los demás pacientes.
- j.- En general, no conviene dar cita con mucha anticipación - la agenda estará así técnicamente muy cubierta; pero que dá por ver si tantos pacientes citados habrán de no cumplir.

Conviene confirmar telefónicamente la asistencia de cada paciente como medio de asegurarle; pero es preciso no incidir en el error de preguntarle al paciente si concurrirá, sino " recordarle " que tiene un compromiso contraído

- k.- Otro interesante punto es la de efectuar trueques de citas con algunos pacientes. Un ejemplo sería: Llama un paciente excusándose por no poder asistir a su cita de las 14:30 Hrs. de ese día y ya no hay tiempo de ocupar esa hora con algún paciente. Pero entonces existe la posibilidad de telefonar al paciente citado para la última cita que es de las 19:30 Hrs. y hacerle venir más temprano o -

algún otro paciente que desee ser atendido antes de la --  
convenida para desocuparse más temprano.

### CAPITULO III.-

#### ADiestRAMIENTO PERSONAL.

- a.- Actitud hacia el consultorio y el dentista.
- b.- Actitud hacia si misma.
- c.- Aspecto personal.

#### C.1 Lenguaje de la asistente dental.

Factores que despiertan simpatia.

- d.- Sentido de limpieza en el consultorio.

## ADiestRAMIENTO PERSONAL.

### A.- ACTITUD HACIA EL CONSULTORIO Y EL DENTISTA.

La asistente ideal cuida el consultorio como algo -- propio, no como una cosa ajena. Siente cuando las cosas no mar-- chan bien. " Siente " cuando cometio un error y toma mentalmente buena nota para que no se repita.

La asistente ineficiente, en cambio tiene una acti-- tud opuesta por el vèrtice. No la preocupan mayormente sus erro-- res, incluso los gruesos y no muestra signos de pesar cuando por descuido rompe una jeringa de vidrio, o la boquilla de la opali-- na del eyector, o cuando ha trasapelado una ficha justo en mo-- mentos en que es necesaria, para una importante confrontación económicá o técnica.

Un error que cause sensación de culpa y que por uno aumento de atención y experiencia para el futuro es fácilmente perdonado.

La indiferencia, en cambio, que no da garantía algu-- na de que la falta no sea repetida varias veces, es inadmisiblemente provocar siempre tirantez.

La preocupación de una asistente eficiente por consi-- derar el consultorio como algo propio se traduce, entre otros as-- pectos en los cuidados son espontaneos, no es necesario que el - operador tenga que estar insistiendo una cantidad de veces las - cosas, pues pensará cuál debe ser su labor para que tenga toda - apariencia profesional.

El ánimo de colaborar facilita la armonía y hace que las cosas y las horas a convivir sean motivos de agradable trato y no una fuente de malestar. La asistente que no colabora bien y que hasta se diría que en muchos momentos estorba, pero provoca reacciones de mortificación cuya intensidad depende directamente de la calidad del agente desencadenante y del carácter del dentista.

## B.- ACTITUD HACIA SI MISMA:

El consultorio representa una extraordinaria escuela de aprendizaje psicológico y cultural como moral. El dentista ad quiere diariamente conocimientos valiosos en estos aspectos y -- cultiva realizaciones de aptitudes y virtudes importantes, cuando encara su labor con la necesaria altura.

La asistente también puede enfocar su trabajo con es ta elevación de pensamiento, lo cual le habrá de servir para - - aprender multitud de cosas y desarrollar condiciones valiosas pa ra su vida privada ejemplo como son:

- \* Prolijidad: Precisión de detalle al efectuar trabajos.
- \* Discreción: Dominio de si misma, secreto profesional.
- \* Orden: Un lugar para cada cosa y cada cosa - en su lugar.
- \* Habilidad: Diplomática para conseguir, educada y discretamente, ciertos objetivos sin llegar a ser ofensiva, humillar o molestar.
- \* Habilidad: Para averiguar, interrogar, obtener - ciertos informes.
- \* Habilidad para tratar a diversos tipos humanos: ni ños, personas de edad, personas con poca educación personas muy ilustradas, etc.

- \* Habilidad: Para dominar situaciones e imponer discretamente, pero firmemente un temperamento de conducta.
- \* Capacidad: Para dirigir firmemente, sin embargo, una conversación, capacidad para plantear situaciones: cobro de la tarjeta de consulta a pacientes poco educados; pedido de puntualidad en las citas, -- etc.
- \* Habilidad psicológica: Para contestar con precisión y energía, sin apartarse de la buena educación y la mesura.

Desde su lugar aparentemente al margen de los principales actores del drama, que son el operador y su paciente, la asistente tiene infinidad de oportunidades de observar como actúan ambos y extraer así interesantes deducciones que le servirán para aprender a conducirse mejor ella misma.

Si todavía el profesional tiene el saludable hábito de comentar con su asistente todos o algunos de los más importantes episodios que se suceden en el trato diario de la clientela él puede beneficiar, notablemente a ambos en el futuro.

La asistente debe ser susceptible y sencilla de espíritu. Tampoco es posible este procedimiento sino con una asistente que lejos de desviarse hacia licencias al ser objeto de esta muestra de confianza, anime su esfuerzo para aumentar la precisión de trabajo en el consultorio.

Al trabajar para el doctor en realidad me estoy capa

citando a mi misma. Siempre siendo este el espíritu predominante en su labor, accionará y aprenderá de un modo completamente diferente.

Todo lo que aprenda a hacer cada día mejor, beneficia no solo al dentista que la emplea, sino a la propia asistente. La sensación de ser cada vez más capaz es extraordinariamente tonificante y produce la clase de orgullo que realmente constructiva.

El tiempo que debe permanecer trabajando para sí pasa velozmente al revés de lo que acontece a la asistente sin propósitos alguno de superación para quien la jornada pasa lentamente, y que bostezará infinidad de veces, mirando el reloj esperando nerviosamente a que por fin llegue la hora de escaparse del consultorio.

Si la asistente pone en juego inteligencia, interés y capacidad personal al trabajar, su personalidad se deben volver cada vez mejor. Las condiciones que pueden despertarse o desarrollarse pueden ser tales que luego de cierto tiempo sea, en verdad, " otra persona ".

### C.- ASPECTO PERSONAL:

La asistente advertirá que los pacientes se forman - la primera impresión de ella, basándose en el aspecto que presente. Muy a menudo esta primera impresión sirve también de base para la opinión que el paciente se hace del propio profesional, de su práctica y de su consultorio.

Una asistente pulcra y atractiva es de valor inestimable en todo consultorio. En aquellos donde debe usar uniforme, habrá de lucirlo pulcro e impecable.

Es entonces vital para el buen desempeño de la asistente velar para que su higiene y aspecto personal sean inmejorables. Tomando unos minutos todos los días para asegurarse de la perfección y la atracción de su aspecto exterior, la asistente - tendrá la seguridad de que los pacientes se formarán una impresión inicial favorable.

El arreglo personal de la asistente traduce de un modo bastante preciso el grado de respeto que tienen por el profesional, su maquillaje debe ser discreto. Su aspecto general debe revelar preocupación por aseo y pulcritud. No interesa que luzca bonita; el tipo de impresión que debe causar es el de eficiencia profesional.

Un maquillaje exagerado, unido a un uniforme desprolijo, importa un contrasentido. Por otra parte si es minuciosa - con su tocado deberá serlo también con el cuidado del equipo, ordenamiento del instrumental y materiales de trabajo, ordenamiento de los ficheros, etc. El arreglo personal debe ser impersonal sobre todo frente a pacientes de sexo masculino.

El maquillaje exagerado no tiene lugar dentro del -- consultorio si se usa perfume debe ser sumamente discreto, pues no hay que olvidar personas sumamente sensibles a quienes un perfume suave disgusta profundamente. Lo que producirá el efecto -- justamente contrario al que la asistente quizá esperaba conse-- guir. Tampoco interesa que luzca joyas, las uñas deben ser cor-- tas, no deben estar pintadas, los zapatos deben ser de tacón de goma pues son menos ruidosos. Lo silencioso de su eficiencia pa-- ra trabajar pocas palabras, un gesto a veces le bastan para cap-- tar cual debe ser su movimiento próximo.

En el ~~v~~estido y apariencia de la asistente dental se pueden citar algunas recomendaciones ergonómicas que pueden resu-- mirse en lo siguiente:

- 1.- El cabello de preferencia *debe* ser corto, o bien recogido hacia atrás y no estorbe las acciones frente al paciente, los peinados de salón no son adecuados a estas labores.
- 2.- Las uñas deben ser cortas, perfectamente limadas pintadas con barniz transparente. Las uñas largas dan mal aparien-- cia y permiten que se acumulen bacterias y residuos de me-- dicamentos.
- 3.- No deben usar durante su trabajo pulseras, anillos, colla-- res porque pueden causar molestias y permitan áreas que -- acumulan suciedad y bacterias. El reloj de pulsera es ne-- cesario e indispensable. El uso de cierto medicamento, -- ácidos o que contengan mercurio pueden dañar éstos.
- 4.- Se puede permitir aretes pequeños y no grandes, llamati-- vos y aparatosos.

CONDUCTA:

- A.- El carácter de la asistente dental debe ser agradable afable, servicial. El paciente que llega con problemas subjetivos a la expectativa y tenso, el trato y servicio de esta auxiliar confortará su estado de ánimo.
- B.- La información que dé al paciente debe ser amplia dentro de sus posibilidades para ser ampliada si es necesaria -- por el profesional.
- C.- El tratamiento a realizar debe indicarlo y supervisarlo - el odontólogo.
- D.- No utilizar el telefono para pláticas personales, ya que éste se considera como instrumento de trabajo del consultorio. En caso necesario éste debe tomarse con el permiso del dentista.
- E.- La plática personal con el paciente no debe permitirse.
- F.- No permitirá visitas personales durante su trabajo.
- G.- A su trabajo debe asistir con puntualidad ya que sus faltas perjudican el trabajo del odontólogo.
- H.- Usará uniforme de los cuales debe tener varios dispuestos en caso necesario, el color y el modelo siempre queda a juicio del profesional.

### C.1 LENGUAJE DE LA ASISTENTE DENTAL:

No es misión de la asistente hablar dentro del consultorio dental, conviene que su eficiencia de trabajo sea de tipo silencioso.

Hay momentos sin embargo, en que debiera hacer uso -- oportuno de su capacidad para expresarse: comunicación telefónica con pacientes, atención a visitantes, recepción a pacientes, instantes en que el operador sale del consultorio, cuando el propio profesional propicia su participación en la conversación etc

A dichos momentos son dedicados las sugerencias que siguen:

- A.- Una observación inteligente permite corregirse de posibles deficiencias en el modo de expresarse.
- B.- Una advertencia posible que la mayoría de los seres humanos no ejercen control sobre como hablan, salvo el impuesto por las buenas costumbres.

Conviene no estar demasiado satisfecha consigo misma en este aspecto y tratar de ir depurando progresivamente el propio lenguaje. No todos los errores son de idioma, muchos se derivan de deficiencias psicológicas. Una rápida enumeración de ejemplos serian los siguientes:

- \* Falta de discreción
- \* Excesiva formalidad

- \* Curiosidad, que lleva a formular preguntas inoportunas.
- \* Hablar de lo que no se debe.
- \* Discutir sin llegar a un resultado alguno.
- \* Hablar cuando no debe, o sea, vicios de oportunidad, gusto en llevar la contra.
- \* Afán de expresar la propia opinión, creyéndola -- siempre la verdadera y desinteresándose, o apenas -- prestando atención, a la que tienen los demás.
- \* Carencia de pensamiento propio
- \* Tocar temas delicados: religión, política etc.
- \* Excesiva parquedad
- \* Excesiva Locuacidad
- \* No saber reservar confidencias de las que es depositaria, tono burlón o sarcástico. Tendencia a la ironía.
- \* Avidez al hablar. Carencia de temas de conversación.
- \* Repetición de cosas que ya fuerón mencionadas a -- una misma persona en otras oportunidades.
- \* Falta de capacidad para observar reacciones de abu

rrimiento, fastidio, irritación etc. en los demás.

FACTORES QUE DESPIERTAN SIMPATIA:

- \* Tendencia a pasar por alto motivos de desacuerdo - buscando por el contrario, los puntos de afinidad.
- \* Estar completamente informada en motivos de noticias de orden general.
- \* Cultivar la amenidad y el buen gusto en el hablar. Aprender a relatar cosas gratas y que despierten - el buen humor y un discreto esparcimiento.
- \* Aprender hablar con niños, ancianos, extranjeros - que no dominan el idioma de uno.
- \* Interesarse por los problemas de los demás.
- \* Aprender a apoyar discretamente.
- \* Aprender a reconfortar: a dar animos; a entender.
- \* Aprender a quebrar el silencio oportunamente.

El consultorio no es una habitación común, sino que debe reunir condiciones de ambiente quirúrgico. Por esto estimamos que la asistente debe conocer nociones de microbiología y de esterilización, debe conocer por menores de las luchas entabladas por el hombre contra microorganismos productores de enfermedades, para que así, lejos de contrariar con su actuación los postulados de la higiene sepa respetar una cadena acéptica o no

contaminar un instrumento ya esterilizado.

Al barrer, fregar, o lustrar en el consultorio, en resumen aunque esta labor coincida con una tarea doméstica, tiene la asistente un sentido diferente, pues sabe que responde a un criterio quirúrgico, que no es tan fácil de adquirir como pudiera a primera vista parecer.

#### D.- SENTIDO DE LIMPIEZA EN EL CONSULTORIO.

La asistente dental deberá seguir los principios fundamentales, que guían a la buena ama de casa. Además del cuidado de la sala de espera y del equipo dental, velará porque haya un lugar para cada cosa y para que todo este limpio y listo para su uso inmediato. Los pacientes hacen gala de un sentido agudo crítico con respecto al estado del conjunto del consultorio y de todo lo que se halla en él, por tanto es imprescindible que sigan prácticas adecuadas en el cuidado y ordenamiento de las instalaciones.

De igual manera se procederá con las restantes salas sean de consulta, de tratamiento, de examen. Se vigilará la temperatura para que sea constante y agradable. En ciertos casos no deben deshecharse la idea de recurrir a desodorantes para eliminar olores desagradables producidos por algunos medicamentos.

El cuidado y esmero puestos en la limpieza y ordenamiento de las salas e instalaciones ofrecen al paciente un ambiente pulcro y al personal del servicio un lugar propicio para prestar buena asistencia. A la larga, esta norma de conducta facilita la tarea de la asistente dental y ayuda al profesional a tener éxito en su carrera.

El concepto asistente dental como se entiende actualmente es reciente, hasta no hace muchos años un promedio de profesionales se arreglaban con una doméstica en la limpieza del consultorio, pero ahora la actuación de la asistente es de diferente manera.

Refiriendonos estrictamente a la limpieza del consul

torio, en modo alguno se trata de una simple tarea doméstica, si no que de responder a una comprensión cabal del sentido del ambiente.

C O N C L U S I O N E S .

## CONCLUSIONES.

Es muy valiosa la ayuda que nos presta nuestra asistente, pues el tenerla a nuestro lado es mucha la comodidad y -- ahorro de tiempo. Asi como también más ingresos al consultorio -- pues se atienden más pacientes y es menos tiempo lo que se requiere para atenderlo.

Nuestra asistente también nos ayuda en algunas ocasiones con algunos pacientes como por ejemplo: enseñarle a usar el hilo, técnica de cepillado. Ella también puede en ocasiones -- atender algunas emergencias, obturar, cementar incrustaciones o algunas otras protesis, pulir o rebajar.

También nos ayuda en la observación de los pacientes y nos puede ayudar a resolver problemas relacionados con trabajos de éstos mismos.

También es importante que la asistente tenga una buena presentación pues es la primera persona que recibe al paciente. Por lo tanto debe ser cortés, amable y debe saber expresarse bien.

Al contestar el telefono, deberá contestar amablemente y hacer su presentación como también la del consultorio.

## BIBLIOGRAFIA.

B I B L I O G R A F I A .

FRIENDENTAL MARCELO Y ZAIZAR PEDRO

Economía Dental

Primera Edición

Editorial Progental

Buenos Aires, Argentina 1955

Pag. 140 - 167

RIVAS MENDEZ JOSE, DR.

Economía Dental

Metodología del trabajo

Tercera Edición

Editorial Mundi

Buenos Aires, Argentina 1961

Pag. 252, 254, 271

BATRES LEDON EDMUNDO

Prácticas Ergonómicas en Odontología

Editorial Continental, S.A. de C.V. México

Primera Edición, 1982

Pag. 71 - 82

ANDERSON PAULINE C.

La Asistente Dental

Primera Edición

Editorial Troquel, S.A.

Buenos Aires / México, 1970

Pag. 191 - 206

PETERSON SHAILER

El Odontólogo y su Asistente.

Primera Edición

Buenos Aires, Argentina 1961

Pag. 73 - 158

KILPATRICK

Funcional Dental Assisting

U.B. Saunders Company Philadelphia, 1977

Novena Edición

Pag. 121 - 137

HOWARD WILLIAM W.

Dental Practice Planning

Primera Edición

Editorial The C.V. Mosby Company, St. Louis, 1975

Pag. 241, 252

LADLEY BETTY A. / CROWE PATT JERRY

Office Prodedures For the Dental Team

Primera Edición

Editorial The Mosby Company, St. Louis, 1977

Pag. 124 - 139

PETERSON SHAILER

Dental Hygienist

Cuarta Edición

Editorial The Mosby Company, St. Louis, 1980

Pag. 153