

318322  
6  
20/1



Universidad Latinoamericana

ESCUELA DE ODONTOLOGIA

INCORPORADA A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ORGANIZACION Y ADMINISTRACION  
DEL CONSULTORIO DENTAL MODERNO

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

**CIRUJANO DENTISTA**

**P R E S E N T A :**

**MARIO ANTONIO BERNARDINI SANCHEZ**

MEXICO, D. F.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

1990



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.

ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DEL  
CONSULTORIO DENTAL MODERNO

INTRODUCCION.-	PAG. 1
CAPITULO No. 1	PAG. 2 a 10
UBICACION DEL CONSULTORIO	
PLANIFICACION ARQUITECTONICA	
EQUIPO INSTRUMENTAL Y DECORACION	
EQUIPO	
INSTRUMENTAL	
DECORACION	
ILUMINACION	
AVISO DE APERTURA	
CAPITULO No. 2	PAG. 11 a 16
SELECCION DEL PERSONAL AUXILIAR	
SOLICITUD DE EMPLEO	
SECRETARIA RECCIONISTA	
HIGIENISTA DENTAL	
CIRCULANTE	
TECNICO DENTAL	
CONTADOR PUBLICO	
CAPITULO No. 3	PAG. 17 a 30
MANEJO DEL PACIENTE FORMAS QUE SE DEBEN UTILIZAR	
LLAMADA TELEFONICA	
FORMAS PARA LA ADMISION DEL PACIENTE	
HISTORIA CLINICA	
DIAGNOSTICO	
ACEPTACION DEL PRESUPUESTO Y PLAN DE TRATAMIENTO	
USO DE TARJETAS DE COLORES COMO REFERENCIA DEL EXPEDIENTE	
CAPITULO No. 4	PAG. 31 a 33
MANEJO DEL PACIENTE INFORMAL	
IRREGULARIDAD EN LOS PAGOS	
PACIENTE QUE ABANDONA EL TRATAMIENTO	
CAPITULO No. 5	PAG. 34 a 36
MANEJO DEL PACIENTE DE EMERGENCIA	
URGENCIAS OCCIDENTALES	
URGENCIAS DE TIPO GENERAL DENTRO DEL CONSULTORIO	
URGENCIAS DE TIPO GENERAL	

CAPITULO No. 6	PAG. 37 a 52
LABORES DE LA RECEPCIONISTA	
RECEPCION Y LLAMADAS TELEFONICAS	
CONTROL DE CITAS	
RELACION DE PACIENTES	
LISTA DE PACIENTES DE DIARIO	
LLENAR DATOS A LOS EXPEDIENTES	
CONTROL DE ARCHIVOS	
CONTROL DE CORRESPONDENCIA	
RECORDATORIO DE CITAS POR TELEFONO	
CONTROL DE PEDIDOS TELEFONICOS	
PEDIDOS DE MATERIAL E INSTRUMENTAL	
CONTROL DE TRABAJOS DE LABORATORIO	
ANUNCIOS DE TRABAJOS ENTREGADOS POR EL LABORATORIO	
RECORDATORIO DE REVISIONES PERIODICAS	
CAPITULO No. 7	PAG. 53 a 57
COBRANZAS EXPEDICION DE RECIBOS FISCALES	
INVENTARIO	
TARJETA DE COBRANZA	
RECIBOS FISCALES	
PAGOS FISCALES	
INVENTARIO DE MATERIALES	
CAPITULO No. 8	PAG. 58 a 64
HONORARIOS PROFESIONALES DEL DENTOLÓGICO Y EL FACTOR TIEMPO	
CAPITULO No. 9	PAG. 65 a 73
FORMAS AUXILIARES DE USO DIARIO	
RECETA MEDICA	
TARJETA DE PRESENTACION	
RECORDATORIO DE CITAS	
JUSTIFICANTE MEDICO	
CONCLUSIONES	PAG. 74
BIBLIOGRAFIA	PAG. 75 a 76

## INTRODUCCION.

En el transcurso de su vida el odontólogo otorga servicio a una mayor cantidad de pacientes, las condiciones de su trabajo deben ser de un alto grado de calidad.

La organización del Consultorio Dental juega entonces un papel decisivo en la labor cotidiana del odontólogo.

En la elaboración de este trabajo se dará a conocer el manejo adecuado del consultorio dental, las formas administrativas y la relación odontólogo-psicólogo, esperando que esto contribuya de alguna forma para que la práctica odontológica sea más efectiva y productiva.

## UBICACION DEL CONSULTORIO

Generalmente la ubicación del consultorio va a depender de las zonas en las cuales los servicios odontológicos sean necesarios, ya que en caso contrario los habitantes tendrán que desplazarse demasiado para adquirir los servicios profesionales en bien de la salud dental.

Por otro lado, el consultorio puede ubicarse en zonas en que al Odontólogo se ha relacionado con familiares, amigos, vida social, etc.

Estos aspectos son importantes para que al iniciarse los servicios sea fácil de obtener pacientes futuros en el consultorio.

La localización del consultorio depende de varios factores, pero lo mencionado anteriormente es con el fin de llevar un orden reglado a la organización en la práctica privada.

Si esto es manejado adecuadamente, los resultados serán positivos en la zona donde se ubique el consultorio.

El Odontólogo debe tener gran información respecto a las características de la zona, ya sea por algunas personas de la localidad, del representante o de los proveedores de materiales dentales.

También el Odontólogo puede acudir a Médicos y Farmacéuticos de la zona, los cuales le aportarán datos adecuados. Con estos datos y la información de otros Odontólogos de la localidad, el Odontólogo puede tener una imagen de la zona en su totalidad.

Es importante el nivel de vida de las personas que integran la zona, al analizar su capacidad de pagar la calidad de la atención dental que se piensa dar.

El odontólogo tiene que hacer una evaluación de la situación laboral y desempleo de la zona, y siempre recordar que puede ser difícil cambiar a toda una comunidad, en donde los odontólogos tienen una mala imagen, pero si el odontólogo practica especialidades como ortodoncia, prótesis, endodoncia, parodontía u otras especialidades, el odontólogo creará buena imagen y tendrá más pacientes.

Tenemos que ver también el potencial de desarrollo de la zona y evaluarlo con base al número de permisos para construir nuevos edificios que se han concedido en los últimos doce meses, estando en etapas preliminares y en estudio por la comisión local.

Es conveniente consultar a los representantes de las industrias locales para saber si existen planes de expansión en lo que toca a las oportunidades de empleo en las fabricas o en la de los contratistas.

No es difícil que el propietario de una empresa decida incluir servicios odontológicos en el próximo contrato, para trabajadores sindicalizados y de confianza.

El consultorio debe estar en un lugar visible, con un amplio estacionamiento y un acceso cómodo para los medios de transporte público. Sería para el odontólogo muy provechoso, que la zona que eligiera esté cerca de un centro comercial o cercano a un centro médico.

El ejercicio profesional en una zona puede generar una evolución más rápida de clientela, pero también determinará el tipo de pacientes. Esta y la localidad determinan el tipo de odontología ejercida.

Se debe considerar el futuro de la zona que se elegirá y observar las condiciones de la zona al realizar la elección inicial, ya que si se eligiese una zona en donde no se están construyendo casas nuevas y las existentes se están deteriorando, las probabilidades serán de que se transforme en una zona indeseable.

Los distritos comerciales pueden pasar por cambios similares, pero sin embargo las zonas residenciales, como las zonas vecinas a centros médicos, tienden a ser más estables.

El odontólogo joven, por ejemplo, tiene más posibilidades de elección, ya que son más libres que las del odontólogo establecido que desea cambiar de zona, tomando en cuenta no sólo las necesidades actuales sino también las futuras.

#### **PLANIFICACIÓN ARQUITECTÓNICA**

Aquí, el odontólogo consultará al profesional adecuado para que ayude a planificar el consultorio, ya sea un Arquitecto o un ingeniero, que una vez enterado de lo que desea el odontólogo, presentará algunos planos para que de común acuerdo se discutan.

Ya que el odontólogo aprobó este punto, se harán los planos necesarios para que cada instalación sea discutida por separado con el especialista en su profesión, como es la plomería, electricidad, cancelaría, etc.



## **EQUIPO INSTRUMENTAL Y DECORACION**

El equipo y el instrumental se tendrá que analizar cuidadosamente, para esto, se reunirá catálogos que especifiquen diferentes marcas de equipo e instrumental, o bien, el Odontólogo visitará algunos depósitos dentales para darse una idea.

### **EQUIPO**

El equipo dental deberá constar de un sillón que puede ser hidráulico o eléctrico, una escupidera de acero inoxidable o porcelana, un selector móvil con dos salidas de aire, una jeringa triple, un manómetro, un selector de agua, un control de pie, sea charola -- cromada, una lámpara con un cristal ya sea cóncavo o plano de luz halógena de bajo voltaje, un banco de brazo curvo o sin brazo de diferentes alturas; la escupidera deberá constar de una salida de agua, un succionador de saliva y un llenador de vasos.

Es importante mencionar que el sillón sea tipo anatómico y con movimiento del respaldo.

El compresor dental tendrá una gran capacidad de presión, el esterilizador tendrá de 2 a 3 charolas con control de tiempo y temperatura.

El aparato de Rayos X puede ser de piso o montado en la pared, -- constando de un tubo radiógeno, un cono localizador, un foco y un regulador de voltaje automático.

### **INSTRUMENTAL**

Será de acero inoxidable y lo más completo posible, ya que la carrera de Odontología se divide en varias especialidades como son:

Operatoria Dental, Endodoncia, Prótesis, Exodoncia, Parodoncia, etc.

Además debemos de tener varios juegos de instrumental para cada especialidad ya que en la labor odontológica se atenderá una gran cantidad de pacientes en el día.

#### DECORACION

Los detalles de la decoración del consultorio van al gusto del Odontólogo, motivando a los pacientes de muchas maneras significativas.

Para esto ayudará al Odontólogo una rama de la medicina, que es la Psicología médica; por ejemplo, los efectos psicológicos del color han sido usados deliberadamente para determinar ciertos tipos de conducta, ya que los colores pueden relajar o deprimir a los pacientes.

En la Odontología se debe tener una atmósfera de relajación, ya que en este estado aceptarán los pacientes la Odontología con mayor facilidad, por lo tanto, es la obligación del Odontólogo aplicar la Psicología del color en el consultorio.

Ahora bien, los colores de la sala de espera y del cubículo de trabajo deben tener tonos moderados, ni demasiado brillantes y relucientes, como también ni demasiado claros e indiferentes.

Las paredes de la sala de espera deben armonizar con los sillones, las alfombras y cortinas, asimismo, los sillones y cortinas deben tener más color para que se distingan. Es prudente que el Odontólogo solicite al consejo del decorador para la decoración del consultorio.

También en la decoración del consultorio entran los accesorios decorativos como son algunas plantas, cuadros y diplomas.

En la Psicología aplicada en la decoración de los accesorios - del consultorio, los diplomas muestran al paciente cual ha sido su campo de mayor adiestramiento y capacitación. Estos diplomas estarán bien montados en marcos adecuados y serán colocados a la vista, pero discretamente; el título también ayudará a que el paciente se tranquilice, pues implica un extenso adiestramiento y competencia.

Los diplomas y el título se pueden poner en la sala de espera o en una pared del cubículo de trabajo.

Los cuadros y las plantas darán también una buena imagen al consultorio.

La literatura profesional médica y odontológica será para el Odontólogo de sumo interés para mantenerse al día con los últimos conceptos y técnicas en la odontología, y así tendrá más confianza en sí mismo.

#### **ILUMINACION**

Se debe contar con la luz adecuada para la actividad que se realizará. Se dice que la luz natural es la más eficiente, pero no siempre es posible contar con ella, pues cada lugar en el consultorio deberá tener la iluminación adecuada para sus necesidades.

La luz en la sala de espera, será menos intensa que en el cubículo de trabajo, pues se usa sólo para la lectura y la relajación.

y la del cubículo de trabajo será más intensa, ya que es donde se realizará el tratamiento.

#### **AVISO DE APERTURA**

Aquí es donde se dará a conocer a los habitantes de la zona, - conocidos y colegas que el consultorio se pone a sus órdenes - para atender sus necesidades.

Una de las formas de aviso para dar a conocer el consultorio y ponerlo a las órdenes de la gente, son los medio de difusión, tales como: la radio, los cines o también por el servicio de correos o de volantes y folletos.





( NOBLE DEL DENTISTA )

( ESPECIALIDAD )

Se pone a sus órdenes en su consultorio ubicado  
en:

( DIRECCION )

( TELEFONOS )

**Dr. José Antonio Córdova de la Fuente**  
Cirujano Dentista

*Deseo el gusto de participar y poner a las órdenes de  
usted su consultorio situado en Perote y Angüles*

*Dirección 602 en Cuernavaca, Mex.*

*Teléfono 2-60-62  
2-60-12*

FORMA DE FOLLETO DE AVISO DE APERTURA

## CAPITULO No. 2

### SELECCION DEL PERSONAL AUXILIAR

#### SOLICITUD DE EMPLEO

En la práctica odontológica es importante la adecuada selección del personal, para ello la aportación de datos y la entrevista es fundamental.

¿Qué preguntar para conocer si la persona a la cual entrevistamos es la adecuada?

He aquí algunas preguntas que se deben formular, ya sea oralmente o elaborando una solicitud de empleo.

Nombre  
Lugar y fecha de nacimiento  
Edad  
Estado civil  
Dirección  
Teléfono

¿Qué trabajo desea o en cuál tiene alguna experiencia?  
¿Besa tiempo completo o medio tiempo?  
¿La transportación al consultorio le sería difícil?  
¿Cuándo puede empezar a trabajar en caso de ser aceptado?  
¿Puede tener sus vacaciones en cualquier época del año?  
¿Qué escolaridad ha alcanzado y dónde fue realizada?  
¿Tiene alguna experiencia en consultorio dental?  
¿Considera que tiene habilidad manual?  
¿Qué sueldo desearía percibir al iniciar labores?  
¿Dónde trabajó anteriormente?

¿Por qué dejó su trabajo?

¿Tiene algunas cartas de recomendación?

Ahora bien, el personal con el cual es conveniente iniciar es el siguiente:

Secretaria Recepcionista

Higienista dental

Asistente dental

Circulante

Técnico dental

Contador Público

### Secretaria Recepcionista.

Es la persona que tiene que ser seleccionada y cuya función es importante, ya que tendrá el primer contacto con el paciente.

Las características que la Secretaria Recepcionista debe tener es la presentación, la creatividad, el respeto, efectividad en el trabajo, el buen trato y la amabilidad.

Las actividades que deberá realizar la Secretaria Recepcionista son las siguientes:

- 1) Recepción y llamadas telefónicas
- 2) Control de citas
- 3) Llevar datos a los expedientes
- 4) Control de archivos
- 5) Control de correspondencia
- 6) Recordatorio de citas por teléfono
- 7) Control de recaudos telefónicos
- 8) Listas de pacientes a diario



- 9) Pedidos de material e instrumental
- 10) Control de laboratorio
- 11) Archivo de trabajos entregados por el laboratorio
- 12) Relación de pacientes
- 13) Recordatorio de revisiones periódicas
- 14) Cobranzas
- 15) Expedición de recibos fiscales
- 16) Depósitos bancarios
- 17) Control de pacientes deudoras
- 18) Contra-recibos y pagos a proveedores
- 19) Entrega de instructivos postoperatorios
- 20) Pagos por servicios y pagos fiscales
- 21) Existencia de papelería
- 22) Inventario de materiales
- 23) Archivo telefónico

Ahora bien, las funciones mencionadas se darán a conocer más ampliamente en los capítulos 6 y 7.

### Higienista Dental.

La función del Higienista es de proporcionar al paciente informes sobre el cuidado dental, métodos preventivos, tratamiento correctivo para hábitos bucales, consejos nutricionales, pre-diagnóstico y elaboración de planes de tratamiento y modalidades terapéuticas.

El Higienista participa en la educación de pacientes individuales, familias, escolares y grupos comunitarios.

El plan de trabajo del Higienista será realizado por medio de prácticas de prevención de las enfermedades dentales, técnicas de cepillado, rotafolios, folletos y audiovisuales.

El tiempo de estas funciones por paciente serán aproximadamente de 20 a 30 minutos.

#### Asistente Dental.

El Asistente Dental tendrá que estar capacitado para preparar los elementos de trabajo, previa programación de lo que se realizará en la consulta.

Su labor específica es de un programa de trabajo que debe ser realizado por ellos mediante un previo entrenamiento en el consultorio.

Algunas de las actividades son:

- 1) Elaboración de historia clínica
- 2) Manejo del aparato de Rayos X (toma de radiografías)
- 3) Preparación de materiales dentales
- 4) Colocación de dique de hule
- 5) Toma de modelos de estudio
- 6) Colaboración en el manejo del instrumental durante el tratamiento operatorio.
- 7) Algunas instrucciones post-operatorias

#### Circulante.

Su labor consiste en abastecer el cubículo con el instrumental para el tratamiento a elaborar en la consulta, limpieza y esterilización del instrumental, revelado de radiografías, abastecer materiales dentales en el cubículo, retirar el instrumental después del tratamiento, etc.

### Técnico Dental.

Se puede o no contar con un técnico dental de base en el consultorio, si fuese así, el odontólogo lo tendrá que dirigir y supervisar en los principales pasos para la elaboración de los trabajos de laboratorio, siendo así, tendremos la calidad de trabajo que deseamos.

### Contador Público.

El Contador Público forma parte del personal administrativo y financiero del consultorio odontológico debe combinarse con el deseo del odontólogo, de obtener seguridad económica así como los puntos débiles y fuertes de otros miembros de dicho grupo.

En la elección de Contador, el Odontólogo debe contar con una persona con la cual se pueda comunicar.

El Contador puede ser una persona que trabaje sola, o ser miembro de un Bufete Contable. El Contador que trabaje sola puede hacerlo por sí mismo o contar con varios empleados que trabajen a diversos niveles.

En términos generales, el Contador solo es un individuo versado en muy diversas tareas, que conoce los sistemas de teneduría de libros, informes financieros y sistemas de impuesto.

Es importante que el Odontólogo conozca el Bufete Contable con el cual tendrá trato, de tal forma que sepa si debe hacer al Contador o al personal algunas preguntas o planteamientos específicos o si el problema será resuelto mejor por algún especialista dentro del propio bufete.

El Odontólogo debe constatar con el Contador su estructura de ingresos profesionales, el número de personas que integran el personal y la capacidad de cubrir oportunamente todas las necesidades administrativas de la profesión, junto con el deseo de formar parte del personal administrativo y financiero.

El Contador controlará los asuntos oficiales y fiscales del Consultorio, presentación de balances, estados de pérdidas y ganancias, pagos de impuesto, altas y bajas del Seguro Social, Infonavit, nómina, etc.

## CAPITULO No. 3

### MANEJO DEL PACIENTE FORMAS QUE SE DEBEN UTILIZAR

#### LLAMADA TELEFÓNICA.

Los teléfonos en el consultorio deberán estar en un sitio de fácil acceso. El sitio debe permitir la máxima intimidad y facilidad para todas las comunicaciones. Colocar un teléfono en el sitio inadecuado y usarlo en forma incorrecta, es perjudicial en el consultorio.

Si el Odontólogo practica en su hogar, deberá haber un número telefónico separado para su uso privado, éste será para la familia y otro destinado para el consultorio.

Nada puede ser más molesto que un teléfono situado en un sitio impropio. En el consultorio dental, con gran frecuencia los teléfonos están en la recepción, en el laboratorio, en el cuarto privado y en algún corredor con un cordón adicional y largo.

En ningún momento deberá colocarse un teléfono y utilizarse en la sala quirúrgica.

Los pacientes sienten disgusto e irritación cuando el Odontólogo habla con los agentes de seguros, familiares, amigos y otros más y los deja con la boca abierta.

Es conveniente tener más de un número telefónico en el consultorio, en un teléfono entran las llamadas (se coloca en el sitio en que está toda la papelería del consultorio y se incluye en el directorio telefónico), en tanto que el otro se emplea para las llamadas hacia afuera.

El empleo de diferentes números telefónicos en el consultorio hará que el paciente tenga una mayor oportunidad de comunicarse al consultorio, sin tener que soportar la molestia de un teléfono siempre ocupado.

El primer contacto del paciente al consultorio es la llamada telefónica. La recepcionista nunca olvidará la necesidad de crear una buena impresión; la persona que llama en el otro extremo del teléfono no puede ver con quien habla, y por ello no tiene una imagen visual en la cual basar sus impresiones.

Si atención está orientada totalmente a las impresiones auditivas que le llegan por teléfono, si el paciente escucha algún ruido intenso o desagradable puede perder rápidamente la terns y ya no acudir al consultorio. Es mucho lo que logra la voz amable y comprensiva de una recepcionista.

Las recomendaciones útiles para que el teléfono rinda mejores servicios en el consultorio son las siguientes:

- 1.- Identificar el consultorio, a la persona quien llama.
- 2.- Contestar en forma agradable, como si se conociera.
- 3.- La recepcionista o la persona que conteste deberá usar cortesia, tacto, calma, tranquilización, amabilidad, interés y comprensión.
- 4.- Nunca se dejará esperando al paciente con el teléfono en la mano.
- 5.- Emita con toda claridad las palabras, no mastique chicle a la hora de contestar el teléfono, no fume y no tenga un lápiz en la boca.
- 6.- Al terminar la llamada no cuelgue con violencia el teléfono.
- 7.- Disculparse de retrasos y errores.

- 8.- Contestar rápidamente al teléfono para que no pierda tiempo la persona que llama y disminuir las distracciones en el consultorio que causa el sonido del timbre telefónico.
- 9.- Conservar un registro telefónico de las llamadas que se han recibido. Hay que tener cerca un número adecuado de plumas y lápices.
- 10.- Conviene pasar directamente las llamadas de urgencia si se necesita la atención del Odontólogo. También la recepcionista deberá ser capaz de hacer una selección exacta de todas las llamadas.
- 11.- Se permitirá que la persona que llamó sea la primera en colgar.
- 12.- Cuando se recibe una llamada equivocada se deberá ser cortés con la persona que llama.

La recepcionista deberá tener un aspecto agradable, una voz tranquila y calmada. En la recepción deberá haber una guía telefónica y una lista de domicilios de los pacientes.

También en la lista deberán estar:

- 1.- Números telefónicos y direcciones de personas y negocios a los que se llame con frecuencia.
- 2.- Números telefónicos para casos de urgencia como son policía, departamento de bomberos y ambulancias.
- 3.- Números telefónicos personales del Odontólogo, del Abogado, del Contador y del Médico.

#### FORMAS PARA LA ADMISION DEL PACIENTE.

Al llegar el paciente al consultorio, la Secretaria Recepcionista entregará al paciente una hoja de datos personales que

será contestada por el mismo.

Esta hoja contiene preguntas interesantes como nombre del médico general, última vez que visitó al Odontólogo, motivo de la consulta, etc.

Junto con la hoja de datos personales se le entregará al paciente la historia clínica que deberá ser llenada y firmada por el mismo.

La Secretaría Recepcionista, invitará al paciente a pasar al subilete de trabajo con la hoja de datos personales y la historia clínica.

### **HISTORIA CLINICA**

Llévese así a las observaciones fijadas por el profesional en hojas con todos los detalles clínicos que puedan interesar en un paciente determinado.

Toda historia clínica constará de: la fecha del examen, el nombre del paciente, domicilio, edad y nacionalidad.

Después se anotarán los datos suministrados por el paciente sobre la enfermedad actual que padece; luego los datos que pueda deducir el examen clínico del paciente.

En la odontología el examen deberá ser externo (extraoral) como interno (intraoral).

Deberán anotarse los antecedentes personales y hereditarios.

De la recopilación de todos los datos mencionados, tanto subje



tivos como objetivos, emitirá el diagnóstico que también se fijará en la historia clínica.

## **DIAGNÓSTICO**

Del griego "Diagnostikos". Perteneciente o relativo a la diagnosis.

Conjunto de signos que fijan el carácter peculiar de una enfermedad.

El Odontólogo procederá al interrogatorio y hará las anotaciones convenientes de los problemas que le aquejan actualmente - al paciente. Después el odontólogo procederá al examen radiográfico periapical completo, examen preclínico, anotaciones en el expediente utilizando diferentes colores y modelos de estudio.

Lo mencionado anteriormente, se realizará en la primera cita.

En la segunda cita, el Odontólogo confirmará el prediagnóstico y obtendrá el resultado final (diagnóstico).

En la tercera cita, el Odontólogo expondrá al paciente por medio de el examen radiográfico, modelos de estudio y medios audiovisuales el tratamiento que se realizará, así como el costo y el tiempo que se llevará el tratamiento.

## **ACEPTACION DEL PRESUPUESTO Y PLAN DE TRATAMIENTO**

De poderse realizar un plan de tratamiento de acuerdo con el diagnóstico prescrito en el paciente, el Odontólogo dibujará - en el anverso de la tarjeta de estado de cuenta lo correspon-

diente a la intervención y hará también el presupuesto.

Posteriormente el Odontólogo anotará los honorarios que el -- tratamiento ocasiona, al reverso de la tarjeta de estado de -- cuenta.

Si el paciente acepta el tratamiento, el Odontólogo podrá en--tonces concertar la próxima cita separando el tiempo necesario.

Al retirarse el paciente, la Secretaria Recepcionista le entregará una tarjeta (recordatorio de citas), indicándole el día y la hora en que deberá concurrir.

Por otra parte, también la Secretaria Recepcionista, será la indicada en anotar en el libro de citas el día y horario -- correspondiente.

## **USO DE TARJETAS DE COLORES COMO REFERENCIA DEL EXPEDIENTE.**

Por último, se expedirán cinco tarjetas de diferente color -- sin ninguna anotación, estas tarjetas se anexarán en el expediente de cada paciente, y se utilizarán en la siguiente forma:

### **TARJETA DE COLOR ROJO**

Enfermedad sistémica cardiovascular, diabetes, anemia, etc.

### **TARJETA DE COLOR AZUL**

Paciente informal, recordar citas personales.

### **TARJETA DE COLOR VERDE**

Paciente concluido pasa a seis meses.

### **TARJETA DE COLOR AMARILLO**

Tomar fotografías de todo el caso.

### **TARJETA DE COLOR NEGRO**

Se utiliza en casos de adeudos por parte del paciente al finalizar el tratamiento.

(Nombre del/los)  
PACIENTE(S)  
(Sexo(es))  
(Edad(es))

Nombre ..... I. P.

Dirección ..... I. P.

Tel. ....

Edad ..... Sexo .....

Ocupación .....

Dirección trabajo ..... Tel. ....

Fecha de nacimiento ..... Edo. Chile .....

Lugar de nacimiento .....

Nombre de su Médico (a) .....

Tel. ....

Motivo con que vino al Dentista .....

Recomendado por .....

Motivo de la Consulta .....

A qué actividad dedica su tiempo libre? .....

Cuál es el honorario más conveniente para Ud? .....

Muchas Gracias

.....  
Firma

FORMA DE DATOS PERSONALES

HISTORIA CLINICA

Nombre ..... Fecha de nacimiento .....

Dirección .....

Cobania ..... E.P. .... T.M. ....

Ocupación ..... Edad Civil .....

Fecha ..... Recomendado por: .....

FAVOR ME CONTESTAR LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

SI NO

- 1.—¿Estuvo internado en un hospital durante los dos últimos años? ..... ( ) ( )
- 2.—¿Está o estuvo bajo vigilancia médica durante los dos últimos años? ..... ( ) ( )
- 3.—¿Ha us, alórgico a la penicilina o algún otro medicamento? ..... ( ) ( )
- 4.—¿Ha tenido ud. historiales abundantes que requirieran algún tratamiento especial? .....
- ..... ( ) ( )
- 5.—¿Padece ud. alguno de estas afecciones?:
- a.—Presión arterial elevada ..... ( ) ( )
- b.—Presión arterial baja ..... ( ) ( )
- c.—Fiebre reumática ..... ( ) ( )
- d.—Anemia ..... ( ) ( )
- e.—Fos ..... ( ) ( )
- f.—Diabetes ..... ( ) ( )
- g.—Tuberculosis ..... ( ) ( )
- h.—Hipertensión ..... ( ) ( )
- i.—Leucemia ..... ( ) ( )
- j.—Sífilis ..... ( ) ( )
- k.—Coronariograma ..... ( ) ( )
- 6.—¿Tiene ud. caries? ..... ( ) ( )
- 7.—¿Ha recibido algún tratamiento odontológico con un tratamiento dental? .....
- ( ) ( )
- a.—¿Le duele algún diente? ..... ( ) ( )
- b.—¿Se le acumulan los alimentos entre los dientes? ..... ( ) ( )
- c.—¿Le sacuden los cuerdos al cepillarse los dientes? ..... ( ) ( )
- d.—¿Le rechazan los dientes durante la noche? ..... ( ) ( )
- e.—¿Tiene dolor en los oídos o retron de ellos? ..... ( ) ( )
- f.—¿Le han hecho algún tratamiento periodontal o de la encía ..... ( ) ( )
- g.—¿Le han proporciónado algún tratamiento para el cepillado adecuado de sus dientes? .....
- h.—¿Tiene ud. alguna llaga o llagas en la boca? ..... ( ) ( )
- ..... ( ) ( )
- 8.—¿Padece ud. algunas otras enfermedades o trastornos no mencionados arriba? .....
- ( ) ( )

Escriba el nombre, dirección y teléfono de su médico general. ....

Recomendado por: .....

Si es menor de edad título de paternidad, .....

## DESCRIPCION DE LOS PARTICIPANTES

1. ....

2. ....

3. ....

4. ....

5. ....

a) .....

b) .....

c) .....

d) .....

e) .....

f) .....

g) .....

h) .....

i) .....

j) .....

k) .....

6. ....

7. ....

a) .....

b) .....

c) .....

d) .....

e) .....

f) .....

g) .....

h) .....

8. ....

PISTA DEL FACTENTE O TITULO:

## FOJA DE DIAGNOSTICO DENTAL

Nombre: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_  
 Dirección: \_\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_ La especialidad: \_\_\_\_\_

### ANTECEDENTES:

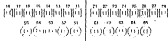
¿Está usted bajo tratamiento? \_\_\_\_\_  
 ¿Médico? \_\_\_\_\_  
 ¿Ha padecido tuberculosis? \_\_\_\_\_  
 ¿Es usted alérgico a la penicilina \_\_\_\_\_  
 o a sus derivados? \_\_\_\_\_  
 ¿Cardiopatías (Angina de pecho, hipertensión, infarto, etc.)? \_\_\_\_\_  
 ¿Es usted portador de \_\_\_\_\_  
 Tbc. \_\_\_\_\_

¿Es usted portador de \_\_\_\_\_  
 ¿Hemofilia? \_\_\_\_\_  
 ¿Diabetes? \_\_\_\_\_  
 ¿Ha tenido complicaciones con la anestesia local? \_\_\_\_\_  
 ¿Es paciente ambulatorio? \_\_\_\_\_  
 Médico general del paciente: \_\_\_\_\_  
 Tbc. \_\_\_\_\_

### EXAMEN DENTAL

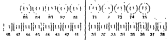
#### PERMANENTES

Carbones \_\_\_\_\_  
 Incisivos \_\_\_\_\_  
 Molares \_\_\_\_\_  
 Pre-molares \_\_\_\_\_  
 Infancia \_\_\_\_\_



#### TEMPORALES

Carbones \_\_\_\_\_  
 Incisivos \_\_\_\_\_  
 Molares \_\_\_\_\_  
 Pre-molares \_\_\_\_\_  
 Infancia \_\_\_\_\_



### EXAMEN PERIAPICAL

PLACA PARODONTAL	
TARJETA ALBA	
S A I I O	Supragingival Infragingival

Higiene	
Movilidad dental	
Bolsas parodontales	
Alveolo periodontal	
Radiografía ósea	

SIGNOS ORALES	ORAL	REGIONAL	
Piel boca			
Lengua			
Paladar duro			
Paladar blando			
Laringe			

INFORMACIONES	

## TRATAMIENTO

CITA No.	FECHA	LABOR EJECUTADA	COSTO	A cubrir	Saldo
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					







**TARJETAS DE COLORES**

## CAPITULO No. 4

### MANEJO DEL PACIENTE INFORMAL

#### IRREGULARIDAD EN LOS PAGOS

Si el paciente por algún motivo ha dejado de ser regular en cuanto a los pagos del tratamiento, es conveniente el recordarle que todavía tiene un saldo en el consultorio y éste se hará utilizando la forma de recordatorio de saldo.

#### PACIENTE QUE ABANDONA EL TRATAMIENTO

Es muy común que el paciente deje de asistir a sus citas, y esto sucede regularmente. Por lo tanto, se ha elaborado una forma que se remitirá al paciente que abandona el tratamiento.

En la mayoría de los casos, el paciente llama al consultorio para continuar el tratamiento.

JOSE ANTONIO CORDOVA DE LA FUENTE  
CIUDADANO BERTISTA

PERICÓN Y JACÉLICA,  
DESPACHO 602,  
CUERNAVACA, MOR.

TEL.: 2-80-82

AL SR. (A) \_\_\_\_\_

POR MEDIO DE LA PRESENTE LE PUEDE INFORMAR QUE AL HACER LA INVERSIÓN DE SU SALDO, PROMETEMOS UN INTERÉS POR LA CANTIDAD DE:

\$ \_\_\_\_\_

AGRADECIENDO DE ANTEMANO LA ATENCIÓN QUE SE SIRVA USTED PRESTAR A LA PRESENTE, QUEDO DE USTED SU SEGURO SERVIDOR.

Á T E N T A M E N T E .

C.D. JOSÉ ANTONIO CORDOVA DE LA FUENTE



## **CAPITULO No. 5**

### **MANEJO DEL PACIENTE DE EMERGENCIA**

El dolor viene del latín dolor-ris, que a su vez reconoce el origen griego de la palabra paina, que significa pena o castigo.

Su historia es tan antigua como la de la humanidad, en todas las civilizaciones y culturas se encuentran creaciones, experimentos y sacamientos para combatirlo.

Bonica cita a Milton en "El paraíso perdido", expresando que el dolor es un perfecto suplicio y el peor de todos los males.

Toda situación de urgencia requiere diagnóstico y tratamiento inmediato. Las urgencias que suele observar el Odontólogo incluyen las de índole buccodental, las de tipo general dentro del consultorio y las de tipo general fuera del consultorio.

#### **URGENCIAS BUCCODENTALES**

Son aquellas como Odontalgia, infección bucal aguda y hemorragia copiosa.

#### **URGENCIAS DE TIPO GENERAL DENTRO DEL CONSULTORIO**

Son aquellas como desmayos, hipotimias y reacciones medicamentosas que pueden ocurrir durante el tratamiento odontológico.

#### **URGENCIAS DE TIPO GENERAL**

Que son las lesiones por accidentes.

Es aconsejable que todo Odontólogo tenga un equipo de urgencias que debe incluir no sólo materiales para tratar una odontalgia y otros problemas odontológicos, sino también para hacer frente a urgencias de tipo general.

En la mente del Odontólogo, el término "odontalgia" suele asociarse con pulpitis grave. Sin embargo, los pacientes emplean este término para referirse a muy diversos padecimientos dolorosos.

En efecto, el enfermo califica a menudo como "odontalgia" al absceso paradontal lateral o periapical, fractura o extracción de un diente, gingivitis necrosante grave, pericoronitis, alveolitis y otros padecimientos.

Cuando el paciente se presenta al consultorio con problemas de dolor, lo más importante para él en ese momento es que el Odontólogo elimine su problema.

Por lo tanto, darle a llenar las formas convencionales al paciente sólo se lograría contrariarlo, pues en el estado en que se encuentra lo importante es atenderlo con rapidez.

Sin embargo, aún presentándose en estas condiciones el paciente, y como la aplicación de un anestésico y la medicación de fármacos serán necesarios, entonces será posible requerirle los datos que le proporcionará el odontólogo utilizando la forma de exámen de visita de emergencia.





## CAPITULO No. 6

### LABORES DE LA RECEPCIONISTA

#### RECEPCION Y LLAMADAS TELEFONICAS.

El primer contacto que tiene el paciente al llegar al consultorio es con la Secretaria Receptorista, al igual que por via telefónica, por lo tanto, la impresión buena o mala que determina el futuro del paciente pasa con el consultorio.

La respuesta telefónica deber ser agradable y demostrativa del gusto e interés por servir.

#### CONTROL DE CITAS.

Las citas en el sistema de organización serán controladas por tres factores. El primero, por las citas previa programación de tratamiento, las cuales estarán preestablecidas una vez que el paciente acepta el tratamiento. El segundo serán las citas de emergencia para las cuales se deberán tener varios espacios destinados para que no afecte el plan de trabajo diario. El tercero serán las citas de revisión periódica para las cuales si intercalarias en el horario de trabajo no lo afectará, ya que éstas no requieren de tratamiento inmediato.

Para la programación de citas es necesario tener preestablecidos los tiempos para la atención de cada paciente.

Esta programación se hará media hora a una hora por paciente.

#### RELACION DE PACIENTES

Es importante para no recurrir constantemente al archivo, tener

en el escritorio una lista de pacientes activos en relación, ya que si hubiese algo que revisar o se nota que algún paciente -- está fuera de control se podrá hacer en la lista sin recurrir -- al archivo.

En esta lista tendrá un control de los pacientes para que el -- Odontólogo no se sature innecesariamente en el consultorio. Así entonces se programará al paciente y se le dará la debida -- atención a cada uno.

#### LISTA DE PACIENTES DE DIARIO

Otra actividad de la Secretaria Recepcionista será el controlar la lista de pacientes que deben estar en cada gabinete, privado y laboratorio.

Para tener conocimiento del día de trabajo, deberá colocarse la lista de control en un lugar visible, tanto para el Odontólogo como para la Secretaria Recepcionista.

#### LLEVAR DATOS A LOS EXPEDIENTES

Una vez que el paciente llena la hoja de datos personales, la -- Secretaria Recepcionista llevará la hoja con letra clara o a máquina al expediente.

También se llenará todo lo que el expediente regulará para pasar al archivo.

#### CONTROL DE ARCHIVOS

Existen tres clases de archivos, el archivo de pacientes activos,

el archivo de pacientes de revisión periódica y el archivo de pacientes de reciente ingreso.

La Secretaría Recepcionista llevará el control de los archivos - en orden alfabético y limpieza.

Si un expediente es maltratado, al momento deberá ser renovado, ya que la preservación y la limpieza es muy importante.

#### CONTROL DE CORRESPONDENCIA

La correspondencia, tanto interna como externa deberá estar bajo un buen control, la presentación de la correspondencia dará una imagen adecuada al consultorio, tanto en el país como en el extranjero.

#### RECORDATORIO DE CITAS POR TELÉFONO

Al anotar una cita en la agenda se anotará el número de teléfono del paciente para recordarle cuando se aproxime su cita.

En los sistemas actuales de los consultorios odontológicos, el paciente está acostumbrado al recordatorio de citas por teléfono ya sea el mismo día o un día antes.

Si el paciente tiene su cita en la mañana, se le recordará un día antes por la tarde, si el paciente tiene su cita por la tarde, se le recordará el mismo día en el transcurso de la mañana.

#### CONTROL DE RECADOS TELEFÓNICOS

El control de los recados telefónicos se hará por medio de una libreta especial con original y copia.

El original se quedará en la libreta y la copia pasará al escritorio del Odontólogo, para que en el momento que tenga un tiempo libre atienda las llamadas debidamente.

Por algun motivo, el Odontólogo deberá distraer sus labores -- para contestar el teléfono.

Las citas deberán ser controladas por la Secretaria Receptionista, teniendo la suficiente habilidad para solucionar el problema del que llame sin molestar al Odontólogo.

La habilidad de la Secretaria Receptionista para contestar el teléfono, dependerá del tono de voz, amabilidad y efectividad. Estos tres puntos ahorrarán mucho tiempo al Odontólogo en su trabajo.

La Secretaria receptionista no deberá cometer los siguientes errores al contestar el teléfono:



Perdona, ¿es Ud. pecador o no?



Disculpe pero el Sr. está asociado con  
un tratamiento y no le puede contar  
nada.

## PEDIDOS DE MATERIAL E INSTRUMENTAL

Para el control de pedidos de material e instrumental en el consultorio dental, se hará por medio de una forma que consta de - los siguientes requisitos:

- 1.- Dirección y teléfono de los proveedores.
- 2.- Cantidad del artículo.
- 3.- Fabricante.
- 4.- Fecha de orden.
- 5.- Fecha de entrega.

Todos los aspectos administrativos del consultorio se deberán - controlar desde el escritorio sin tener que ir a revisar cada - zona de trabajo. Esto servirá para inventarios y estadísticas de materiales e instrumental del consultorio.

## CONTROL DE TRABAJOS DE LABORATORIO

Aquí se manejan dos formas, la primera es la forma de laboratorio y está diseñada para sacar costos de operación directamente de la forma.

Esta forma contiene un original que es el control para el consultorio y dos copias, una para el laboratorio y la última para el expediente.

La forma de control de laboratorios es similar a la de pedidos de material e instrumental teniendo la ventaja de subdividir - los trabajos que se realizan en el consultorio como los que se realizan fuera del mismo.

Esta forma consta de los siguientes requisitos:

- 1.- Número de orden.
- 2.- Nombre del paciente.
- 3.- Trabajo.
- 4.- Fecha de orden.
- 5.- Fecha de entrega.

#### ARCHIVOS DE TRABAJOS ENTREGADOS POR EL LABORATORIO

Una vez entregado el trabajo por el laboratorio, se guardará en una bolsa de polietileno y se le colocará un número, después se será a un archivo de trabajos que puede ser una gaveta y por último se llenará la forma de control de laboratorio que contiene los siguientes requisitos:

- 1.- Número de trabajo
- 2.- Visto Bueno.
- 3.- Paciente.
- 4.- Trabajo.
- 5.- Fecha.

#### RECORDATORIO DE REVISIONES PERIÓDICAS

Al terminar el paciente el tratamiento, tendrá que ser notificado de las citas de revisiones periódicas y cuándo tendrá que asistir al consultorio, esto se hará por medio del recordatorio telefónico o aviso por correo, utilizando la forma de recordatorio de cita periódica. Para el control de estas formas se colocarán en un sobre con el mes en que el recordatorio será remitido. Si el paciente terminó el tratamiento en enero, se archivará en el mes de junio, ya que en este mes se retiran los recordatorios del sobre y se le envía al paciente para la revisión periódica.

FECHA	CURSIOS I	CURSIOS II	DEFERENCIAS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

FORMA DE CONTROL DE PACIENTES  
DE BIARIO





(Nombre del Director)  
(Especialidad)  
(Dirección)  
(Teléfono)

SOBRE PARA CORRESPONDENCIA  
INTERNA

(Monseñor del Doctor)  
(Señor del Doctor)  
(Señor del Doctor)  
(Señor del Doctor)



SOBRE PARA CORRESPONDENCIA  
EXTERNA

### RECADO TELEFONICO

PARA EL SR.

DE PARTE DEL SR.

SE MARCARON A LAS ..... HORAS Y MINUTOS A LAS .....

DE LA COMPAÑIA

TELEFONO NO

..... COMO NO HA ESTADO DISPONIBLE

QUE MARCARA A LAS

QUE MARCARAN DESPUES

QUE MARCARA A LAS

QUE MARCARAN A LAS


ASUNTO

RECIBO POR

.....

**ESTADO**

© 1981

ORDEN	DESCRIPCION	CANTIDAD	PRECIO UNIT.	TOTAL
1	1. BANC	1000000	1.0000	1000000
2	2. BANC	1000000	1.0000	1000000
3	3. BANC	1000000	1.0000	1000000
4	4. BANC	1000000	1.0000	1000000
5	5. BANC	1000000	1.0000	1000000
6	6. BANC	1000000	1.0000	1000000
7	7. BANC	1000000	1.0000	1000000
8	8. BANC	1000000	1.0000	1000000
9	9. BANC	1000000	1.0000	1000000
10	10. BANC	1000000	1.0000	1000000
11	11. BANC	1000000	1.0000	1000000
12	12. BANC	1000000	1.0000	1000000
13	13. BANC	1000000	1.0000	1000000
14	14. BANC	1000000	1.0000	1000000
15	15. BANC	1000000	1.0000	1000000
16	16. BANC	1000000	1.0000	1000000
17	17. BANC	1000000	1.0000	1000000
18	18. BANC	1000000	1.0000	1000000
19	19. BANC	1000000	1.0000	1000000
20	20. BANC	1000000	1.0000	1000000
21	21. BANC	1000000	1.0000	1000000
22	22. BANC	1000000	1.0000	1000000
23	23. BANC	1000000	1.0000	1000000
24	24. BANC	1000000	1.0000	1000000
25	25. BANC	1000000	1.0000	1000000
26	26. BANC	1000000	1.0000	1000000
27	27. BANC	1000000	1.0000	1000000
28	28. BANC	1000000	1.0000	1000000
29	29. BANC	1000000	1.0000	1000000
30	30. BANC	1000000	1.0000	1000000
31	31. BANC	1000000	1.0000	1000000
32	32. BANC	1000000	1.0000	1000000
33	33. BANC	1000000	1.0000	1000000
34	34. BANC	1000000	1.0000	1000000
35	35. BANC	1000000	1.0000	1000000
36	36. BANC	1000000	1.0000	1000000
37	37. BANC	1000000	1.0000	1000000
38	38. BANC	1000000	1.0000	1000000
39	39. BANC	1000000	1.0000	1000000
40	40. BANC	1000000	1.0000	1000000
41	41. BANC	1000000	1.0000	1000000
42	42. BANC	1000000	1.0000	1000000
43	43. BANC	1000000	1.0000	1000000
44	44. BANC	1000000	1.0000	1000000
45	45. BANC	1000000	1.0000	1000000
46	46. BANC	1000000	1.0000	1000000
47	47. BANC	1000000	1.0000	1000000
48	48. BANC	1000000	1.0000	1000000
49	49. BANC	1000000	1.0000	1000000
50	50. BANC	1000000	1.0000	1000000

FORMA PARA PEDIDOS DE MATERIALES



NO. GRUPO	LABORATORIO	FECHA DE	FECHA DE	FECHA DE
001	BIOMEDICINA	1970	1970	1970
002	QUIMICA	1970	1970	1970
003	FISICA	1970	1970	1970
004	MATEMATICAS	1970	1970	1970
005	INGENIERIA	1970	1970	1970
006	EDUCACION	1970	1970	1970

FORMA DE CONTROL DE LABORATORIOS

NUM	NUM	PACIENTE	TRABAJO	FECHA
10	20	...	...	...
11	21	...	...	...
12	22	...	...	...
13	23	...	...	...
14	24	...	...	...
15	25	...	...	...
16	26	...	...	...
17	27	...	...	...
18	28	...	...	...
19	29	...	...	...
20	30	...	...	...

FORMA DE ARCHIVO DE TRABAJOS  
ENTREGADOS POR EL LABORATORIO

(Nombre completo) (Profesión) (Dirección) (Teléfono)	La reunión que desea que me débil, se realizará en sus términos.  Favor de hacer lo sus con anticipado.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## CAPITULO No. 7 COBRANZAS

### EXPEDICION DE RECIBOS FISCALES

#### INVENTARIO

La cobranza es el sistema administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en las fechas de vencimiento teniendo como objetivo principal y universal cobrar oportunamente. Cada empresa debe contar con registros y procedimientos de cobro, especialmente diseñados para satisfacer sus necesidades.

#### TARJETA DE COBRANZA.

La tarjeta de cobranza estará en poder de la secretaria y hará que el paciente firme cuando realice algún pago.

Al finalizar el día de trabajo el odontólogo checará con la secretaria el número de pacientes que asistieron al consultorio durante el día y aquellos que hayan realizado algún pago. Ya teniendo la cantidad correcta de dinero que se obtuvo durante el día se llenará una ficha de depósito para que a la mañana siguiente se deposite en el banco.

#### RECIBOS FISCALES.

Estos recibos serán impresos de entonces para que únicamente sea llenado con la cantidad que el paciente ha pagado, así como también se le entregará al concluir el tratamiento.

### PAGOS FISCALES

Todo negocio deberá contar con los servicios de un Contador Público ya que ayudará al Contador a revisar los resultados de la operación y la situación financiera al fin de cada ejercicio fiscal y presentar su informe después de efectuar su examen.

Se encontrará también de gran valor su ayuda en la preparación de manifestaciones de impuestos y otros informes que deben dirigirse al gobierno.

Todos los pagos fiscales como son Seguro Social, Infonavit, -- Hacenda, etc., se deberán pagar cada bimestre.

### INVENTARIO DE MATERIALES

El control adecuado de las existencias físicas es esencial para todo negocio. El Contador en el consultorio deberá realizar un inventario de materiales que es similar a un inventario de un almacén convencional; se anota en un kardex la entrada y la salida de los mismos. Esto servirá también para calcular el consumo mensual, bimestral o semestral, y así hacer los pedidos a los proveedores en mayores cantidades, con lo cual se logrará un mucho mejor precio en la compra con los proveedores y un considerable ahorro.

NOMBRE _____			
FECHA _____			
RESUMEN TO <input type="text" value="1"/>			
FECHA	HABER	SALDO	REMA.
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
AC(FIO Y BAJAR) _____			

**RECIBO POR PAGO DE HONORARIOS**

NUM. DE CANCELACION	NO. DEL RECIBO	VALOR DEL HONORARIO	FECHA
0470-00018			097
NOMBRE: <u>J. A. LUIS ANTONIO GALLARDO</u>			
DOMICILIO: <u>J. JUANES 7-3 DESPACHO 22</u>			
CANCELADA	MOROSA		

RECIBO DE \$PA. GRACIELA REBOLLEDA CANTIDAD DE	154,241.00
500000	I.V.A. 8,179.00
	RETENCION
	TOTAL 62,450.00

(SESENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS PESOS 00/100 M.N.).

DOMICILIO: PASEO DEL CONOCIMIENTO No. 311 FRACC. MARAFILAS

CONCEPTO: PAGO DE HONORARIOS DEL MES DE ABRIL DE 1988.

CIGAHUACA, VERACRUZ. 11 DE ABRIL DE 1988.

RECIBO

RECIBO FISCAL

COMPANIA OLEO, S. A.

México, D.F.

Inventario Final al 31 de diciembre de 19..

	Cantidad	Precio Unitario	Valor
<b>OLEO Standard:</b>			
Lata de 1/2 litro	12,500	\$ 3	\$ 37,500
" " 1 litro	27,400	3	82,200
" " 5 litros	120	24	2,880
" " 10 litros	37,180	48	1,774,560
Tambor de 50 litros	3,010	220	662,200
<b>OLEO Extra:</b>			
Lata de 1/2 litro	2,500	4	10,000
" " 1 litro	10,200	7	71,400
" " 5 litros	12,795	33	422,235
" " 10 litros	850	62	52,700
Tambor " 50 litros	1,300	300	390,000
<b>OLEO Super:</b>			
Lata de 1/2 litro	44,500	5	222,500
" " 1 litro	155,475	9	1,399,275
" " 5 litros	1,000	42	42,000
" " 10 litros	400	80	3,200
Tambor " 50 litros	350	380	133,000
			<u>\$ 3,705,980</u>

EJEMPLO DE INVENTARIO

HONORARIOS PROFESIONALES DEL ODONTOLOGO  
Y EL FACTOR TIEMPO

En la anarquía reinante sobre honorarios, cada quien ha procedido como ha querido o como ha podido, resultando de ésto un perjuicio indudable para el público y también para la profesión odontológica.

En este capítulo se ligan íntimamente las características de mediocridad, de ambición ilegítima, de irresponsabilidad, de complejos psicológicos, etc., como cualidades negativas y de honestidad, de responsabilidad, de legítima ambición, de capacidad y de apego a los mandamientos de la ética, se ha constituido una escala profesional ocupada por individuos de las más variadas características.

Esta situación continuará hasta que haya un organismo, una autoridad capaz de reglamentar el ejercicio profesional de cada rama con medidas concretas, y también de aplicar sanciones correspondientes a los infractores como defensor del prestigio de una profesión y de la salud y de los intereses de la sociedad en que vive.

Los factores que tienen influencia en el establecimiento de honorarios, son los siguientes:

- a) Lo que se acostumbra cobrar por el servicio y su valor alto, medio y bajo.
- b) Los materiales y técnicas que deben emplearse.
- c) Por la durabilidad de la restauración
- d) Por la persona que recomienda
- e) La capacidad económica del paciente

- f) Los lazos de amistad o de parentesco
- g) Las ventajas para el paciente de ahorrarle tiempo y dolor
- h) Por ser éste extraordinariamente exigente
- i) La urgencia del trabajo en cuestión
- j) La necesidad de un horario especial de citas
- k) Por exigir colaboradores extraordinarios
- l) Por tener al Odontólogo especialización en ese trabajo
- m) La posible necesidad de que haya que repetir el trabajo
- n) Las dificultades del caso
- o) El factor tiempo
- p) La responsabilidad del Odontólogo y su prestigio
- q) Por la importancia estética y funcional

Todos estos factores son importantes y variados según cada caso y cada individuo. El único relativamente estable y constante en función de cada profesional es el factor "tiempo", el cual, fijará un mínimo de compensación económica por este concepto.

El importe resultante sufrirá las modificaciones pertinentes, derivadas de la influencia que en cada caso tengan los factores que únicamente se enlistaron.

El día tiene 24 horas, de las que solamente se trabaja 8 como máximo. Esto ya significa un horario de 9 a 1 y de 4 a 8, que resulta bien pesado. Aunque a veces se aumenta un poco este tiempo de estancia en el consultorio, ya no es para un trabajo activo, y si lo fuera, resultaría inconveniente para la salud del Odontólogo y para su misma eficiencia.

Esencialmente el tiempo profesional es menor, pero se consideran las 8 horas mencionadas.

La semana de trabajo tiene 6 días, de los que el Odontólogo --

trabaja habitualmente 52. Así que en el año son 26 días de no trabajar, más los 52 domingos, las diversas festividades obligatorias y estativas que existen en cada lugar, dos cortos periodos de vacaciones de 10 días cada uno, haciendo un total de 112 días en que no se trabaja.

No se han contado ni las fiestas religiosas que generalmente se observan, ni las fechas de onomástico o cumpleaños, más de aquellas en que por enfermedad, el Odontólogo no pueda trabajar.

El odontólogo en la actualidad, trabaja 250 días en el año, - que es el número que se toma en cuenta como regla general. El trabajo de 250 días debe satisfacer las necesidades personales y familiares de todo el año, y además, deberá proveer lo necesario para el futuro y para las emergencias.

Se deberá conocer cuales son las necesidades y cuánto importan, haciendo una lista de los gastos fijos mensuales para sufragar las necesidades actuales.

#### Consultoría:

Renta local	\$ 400,000.00
Luz	35,000.00
Teléfono	80,000.00
Servicio de auto	80,000.00
Materiales y papelería	50,000.00
Gastos varios	100,000.00
Secretaría y Asistencia Dental	600,000.00
	<u>\$1,915,000.00</u>



Inversión en el equipo profesional:

Equipo dental completo Riccar	\$18'400,000.00
Equipo de Rayos X	5'000,000.00
Instrumental	3'500,000.00
Mobiliario	3'000,000.00
Estérilizador	<u>500,000.00</u>
	\$37'400,000.00

Gastos mensuales del domicilio:

Renta	1'000,000.00
Luz	50,000.00
Teléfono	20,000.00
Servidumbre	250,000.00
Gasto diario (\$30,000.00)	900,000.00
Vestido de la familia	400,000.00
Colegios	200,000.00
Diversiones y varios	400,000.00
Gas	30,000.00
Vacaciones (10 días)	1'500,000.00
Ahorro mensual de provisión	<u>500,000.00</u>
	\$5'130,000.00

Gastos totales aproximados de cada mes:

\$44'245,000.00

Gasto anual (gasto mensual de \$44'245,000.00 x 12 meses)

\$530,940,000.00

Número de días hábiles	250	
Costo por día		\$ 1'474,833.30
Número aproximado de horas productivas por día	8	
Valor mínimo de cada hora profesional		\$ 184,354.16

Teniendo ya el importe de la hora profesional del Odontólogo, se verá la importancia que tiene la compensación que se obtiene por las consultas - de primera vez, en las que además del tiempo se agotan los conocimientos del Odontólogo, la responsabilidad y toda la capacidad en todas las formas para dar servicio, y en general, todas las actividades que ejerce personalmente el Odontólogo. Esta apreciación se justifica cuando el Odontólogo se da cuenta de que con frecuencia las consultas de primera vez no se cobran, y el valor insignificante que pide como compensación - en los casos de extracciones, donde hasta la vida del enfermo o complicaciones muy graves comprometen el prestigio y la responsabilidad del Odontólogo.

En términos generales, el Odontólogo cobra mejor lo que hacen los laboratorios comerciales que lo que hace él mismo.

Ahora bien, se relacionará lo antes mencionado con algunos casos concretos:

#### Extracción dentaria ordinaria:

Tiempo: media hora	\$ 40,000.00
Materiales y responsabilidad profesional	\$ 40,000.00
Precio aproximado:	\$ 80,000.00

Reparación de amalgama:

Tiempo: media hora	\$ 40,000.00
Materiales y responsabilidad profesional	<u>40,000.00</u>
	\$ 80,000.00

Incrustación de oro (III clase)

Tiempo: Una hora y media	\$350,000.00
Materiales y responsabilidad profesional	<u>350,000.00</u>
Precio aproximado:	\$700,000.00

Primera consulta (sin tomar en cuenta las emergencias)

Tiempo: media hora	\$ 15,000.00
Planación del tratamiento:	<u>15,000.00</u>
Precio aproximado:	\$ 30,000.00

Profilaxis:

Tiempo: de media hora a una hora (habilidad) Materiales, Instrumental y responsabilidad profesional	\$ 30,000.00
	<u>30,000.00</u>
	\$ 60,000.00

Prótesis fija de porcelana de tres unidades:

Tiempo: cinco sesiones de media hora	\$ 600,000.00
Materiales, responsabilidad profesional	<u>600,000.00</u>
Precio aproximado:	\$1'200,000.00

Las radiografías se deberán cobrar, tomando en cuenta el tiempo, la interpretación y el material.

Precio aproximado:	<u>\$ 15,000.00</u>
	\$ 15,000.00

Estos casos mencionados pretenden poner al Odontólogo en la realidad, que frecuentemente no toma en cuenta algunos factores para establecer sus honorarios y también para limitarlos con el fin de que siempre permanezca dentro de los límites de la honradez profesional, de la sinceridad y de la caridad.

## CAPITULO No. 9

### FORMAS AUXILIARES DE USO DIARIO

Otra de las formas de uso diario son los recetas y las tarjetas de presentación.

#### RECETA MEDICA

Es el escrito que el profesional médico u Odontólogo, entrega al paciente para que haga preparar por el farmacéutico los medicamentos y luego se los administre en la forma indicada.

Una receta médica se divide en:

- 1.- Encabezamiento.- Que por tradición se sigue empleando y - que consiste en la abreviatura RP que quiere decir "RECIP" o en la letra R.
- 2.- Prescripción o nombre de los medicamentos.- Es la parte más importante de la fórmula, la cantidad se expresa en gramos, miligramos y mililitros.
- 3.- Inscripción.- Contiene los detalles de la preparación de la fórmula. Ejemplo: Número de apoyetas, sellos, píldoras, etc., las palabras inyectables, uso local o uso externo.
- 4.- Instrucción.- Es la parte de la receta médica destinada a ilustrar al paciente. (antes de cada alimento o después, cada 12 horas, etc.)
- 5.- Fecha y firma del profesional.

## TARJETA DE PRESENTACION

La tarjeta de presentación consta de los siguientes 4 puntos:

- 1.- Nombre del Doctor
- 2.- Especialidad
- 3.- Dirección
- 4.- Teléfonos

Esta puede ser al gusto del Odontólogo.

Otro tipo de forma es la de post-tratamiento, que se utiliza cuando el Odontólogo refiere al especialista algún tratamiento.

Es importante que el especialista tenga conocimiento radiográfico de la conclusión del trabajo que realizó en parte el Odontólogo.

### RECORDATORIO DE CITAS

En ocasiones el paciente nos solicita un recordatorio de citas, para éste se contará con una tarjeta impresa en papel de cualquier color.

Esta tarjeta contendrá el nombre del Odontólogo, dirección, teléfonos, día, hora y mes.

### JUSTIFICANTE MEDICO

Esta forma se utiliza cuando el paciente lo requiere, ya que lo presentará si sus superiores en el trabajo o en la escuela lo solicitan.

DR. JOSÉ BARTOLO CARRASCA DE LA FUENTE

Medicina General

R. A. S. M.

FORMA 0001

del año 1984

110000

110000

del 11/05/77

partida y número

diagnóstico

consulta previa (X)

RECETA MÉDICA



**JOSE ANTONIO CORDON DE LA FUENTE**  
DENTISTO DENTISTA

PERUANA Y ANDES, S.A. S.R.L.  
TEL. 5000  
CUERPOVALL, NOR.  
15-1 80-1 16

COMERCIO  
TEL. 500-01


**Alvaro Alvarez Martinez**  
DENTISTO DENTISTA

DEBELLADO DE - S. DEB. S.  
CUBANVALL, NOR.

TEL. 500-010-17  
TEL. CONSULTORIO 15-00-17

TARJETA DE PRESENTACION

PERUANA Y ANDES, S.A. S.R.L.  
TEL. 5000  
CUERPOVALL, NOR.  
15-1 80-1 16

	(Nombre del Doctor) (Especialidad) (Dirección) (Teléfono)
	Fecha _____
	Muy respetable Sr. _____
	( ) Recipiente de para controlador del or- dinar _____ lo cido también.
	Adjunto recopila del para presentarle. <b>A T E N D I M O S .</b> _____ (Nombre del Doctor)

<p>Si no puedes venir a la cita Avísame con tiempo</p>	<p>No se te olvide tu cita</p>
--	--

<p>Dr. Amanda Sobrado Pardo psicóloga</p> <p>ING. TERESA Y ANGELICA DISEÑADORAS PUNTA CANA, DRD. TEL: (809) 3614 21</p>	<p>Tu cita es el .....</p> <p>Lunes a las .....</p> <p>Miércoles a las .....</p> <p>Miércoles a las .....</p> <p>Jueves a las .....</p> <p>Viernes a las .....</p> <p>Sábado a las .....</p> <p>Miércoles .....</p>
---	---

REGISTRARIO DE CITAS

## CONSULTORIO DENTAL

Su próxima cita es el día .....

..... a las: .....

En caso de no poder asistir a su cita, le rogamos cancelar con 24 horas de anticipación al teléfono .....



### CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo, ha sido presentar de manera sencilla y práctica los pasos a considerar para llevar a cabo -- una buena administración del consultorio dental moderno.

Por otro lado, es importante que el Odontólogo hoy en día no pierda de vista las etapas del proceso administrativo [PLANEAR, ORGANIZAR, CONTROLAR Y DIRIGIR], ya que es base fundamental - para llevar a cabo la administración de cualquier empresa por mediana o grande que sea.

## BIBLIOGRAFIA

Prostodoncia.

Conceptos Generales Tomo I.

Carlos Nippel G.

Primera Edición.

Psicología Aplicada en Odontología.

William R. Cinotto y Arthur Grieder.

Primera Edición Argentina.

Editorial Mundí.

Propedéutica Odontológica.

Mitchell Scandish Fast.

Segunda Edición Interamericana.

Diccionario Odontológico.

Ciro Durante Avellanet.

Segunda Edición.

Editorial Mundí 1964.

Revista Odontológica.

ADM. XXXVI No. 3, Mayo - Junio 1979.

Clinicas Odontológicas de Norte América.  
Aspectos Conductuales y Administrativos  
de la Práctica Dental.  
Interamericana Julio 1977.

Clinicas Odontológicas de Norte América.  
Aspectos Administrativos y Económicos de  
la Práctica Dental.  
Interamericana, Vol. 4/1981.

Estomatología.  
Órgano de la Academia Nacional de Estomatología,  
Vol. 7, Diciembre 1969 No. 3.

Odontología Preventiva en Acción.  
Kate Mc. Donald Stookey,  
Tercera Edición.  
Editorial Médica Panamericana.

Administración de la Cobertura,  
Programación y Control,  
Agencia Nostaño,  
Editorial Trillas.

Dirección de Plantas Industriales.  
Guía Práctica de la Administración Técnica,  
Edward W. Kempel,  
Fondo de Cultura Económica.