



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE
MÉXICO



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

EL ROL DEL ASISTENTE DENTAL EN EL SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN CONSULTORIO PRIVADO.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

C I R U J A N A D E N T I S T A

P R E S E N T A:

BELÉN GONZÁLEZ BARROSO

TUTOR: C.D. BLANCA SUSANA OBREGÓN CASTELLANOS



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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 esta 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.



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 esta 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.

GRACIAS

A DIOS

Ya que en un preciso instante me dejó ver el sendero que me condujo hasta aquí.

A MIS PAPAS

A mis padres por su apoyo y paciencia, a pesar de las adversidades, me impulsaron hacia el punto en el horizonte que se veía cada vez más lejano.

A MIS HERMANOS

En las buenas y malas, siempre hermanos.

A MI TUTORA

Dra. Blanca Susana Obregón Castellanos, por su dedicación y empeño para poder realizar esta tesina.

Al Lic. Eric Alejandro Rafael Aguilar Obregón por su asesoría en la elaboración y desarrollo de esta tesina.

Al Dr. Rodrigo Madrazo por guiarme para el logro de esta tesina.

INDICE

Introducción.....	4
Propósito.....	7
Objetivo.....	8
Capítulo I Función del Asistente Dental.....	9
1. Formas de comunicación.....	10
1.1 Comunicación visual.....	10
1.2 Comunicación oral.....	11
1.3 Comunicación escrita.....	12
Capitulo II Desempeño Clínico del Asistente Dental.....	13
Capitulo III Actividades Administrativas.....	22
Capitulo IV Promoción, Prevención y Educación para la Salud.....	24
Propuesta.....	28
Conclusiones.....	29
Anexos.....	30
Bibliografía.....	48
Bibliografía de imágenes.....	49

INTRODUCCIÓN

Se enfoca el rol del asistente dental dentro del consultorio odontológico, como elemento imprescindible en la prestación del servicio odontológico de calidad y en el logro de la eficiencia.

Como en todo consultorio dental se debe brindar servicio profesional con cortesía, buen trato y de muy alta calidad, siempre deberá existir personal con la preparación y certificación profesional conveniente.

El dentista no podrá alcanzar sus metas de excelencia técnica y científica, si no tiene quien complemente su trabajo y le permita proyectarse adecuadamente a la comunidad que lo rodea, actualmente son los asistentes dentales y/o higienistas.

El personal asistente, llámese higienista es como el motor o las ruedas de un automóvil y así como es imposible que ningún vehículo funcione sin motor y menos que avance sin ruedas, sin el asistente el dentista nunca podrá dar una buena atención por que podrá tener 2 manos pero nunca 4, que le permitan trabajar mucho mejor y 2 cabezas que trabajen a la vez, que le multipliquen su trabajo, en esto aplica la ergonomía.

Dentro de cada consultorio debe haber un buen equipo de trabajo: el dentista, el asistente o higienista. El equipo en conjunto debe promocionar la salud bucal y dar un servicio de calidad. Así los pacientes siempre preferirán ser atendidos en consultorios en donde reciban calidez en el trato y no en lugares en donde sean recibidos y despedidos con indiferencia, “discriminación” (pobres, humildes, indígenas).

El asistente dental es la persona que trabaja directamente con el odontólogo apoyándolo en la atención y el tratamiento de los pacientes.

El asistente dental es el profesional que cobra importancia para nosotros los odontólogos porque contribuye para el logro de nuestras funciones cotidianas como dentistas.

Diariamente en los diferentes turnos el asistente dental revisa la agenda del día y prepara todo lo necesario para llevar a cabo los procedimientos de los pacientes citados, en sus diferentes funciones y actividades odontológicas.

El orden y limpieza de las salas operatorias, de los cajones y demás elementos del consultorio dependen del asistente dental. Los pacientes buscan al dentista porque alguien lo recomienda. Sin embargo, los pacientes se dan cuenta si todo está en orden o no. Esto puede ser un factor determinante en su elección, constituye un primer momento en la evaluación que la población hace del servicio dental.

El asistente dental deberá aplicar siempre su mejor esfuerzo en su trabajo, tomando en cuenta su presentación, puntualidad, honestidad y ética profesional. Si lo hace así, su trabajo le proporcionará indudablemente grandes satisfacciones y dará prestigio al servicio.

PROPÓSITO

El asistente dental debe ser capaz de apoyar en los diferentes procedimientos odontológicos de forma directa o indirecta.

Practicar la técnica a cuatro manos la cual consiste en posibilitar que el dentista-asistente realicen una mayor cantidad de tratamientos de alta calidad a una mayor cantidad de personas en menor tiempo (ergonomía).



OBJETIVO

El asistente dental tiene en la institución, el consultorio privado o clínica dental, un rol importante que no debe ser olvidado, no sólo puede vender tratamientos y ayudar a conservar la fidelidad de los pacientes, también es responsable de coadyuvar en la efectividad de la practica dental.

Como en todo consultorio se debe brindar servicios profesionales con cortesía, buen trato y de muy alta calidad. Siempre deberá existir personal convenientemente capacitado y certificado para brindarlo. El dentista no podrá alcanzar sus metas de excelencia técnica y científica, si no tiene quien coadyuve en su trabajo y le permita proyectarse adecuadamente a la comunidad que lo rodea a nivel individual o colectivo.

En forma objetiva, vamos a identificar las diferentes necesidades de los pacientes de un consultorio dental y la importancia de tener guiones de una conversación telefónica, para en forma congruente hacer preguntas de calidad. El secreto en construir confianza y credibilidad con el paciente recae en el arte de saber que se desea, en la calidad de preguntas que se hacen por el teléfono, correo electrónico y a partir de ahí se toman las decisiones que se necesiten para poder ofrecerle la atención clínica y en su caso alguna promoción.

CAPITULO I FUNCIÓN DEL ASISTENTE DENTAL

La función del asistente dental o promotor higienista corresponde desde su aspecto personal hasta su desempeño clínico odontológico. El uniforme es importante para indicar el trabajo que desempeña.

Al ver a cualquier asistente dental o promotor higienista con su uniforme maltratado o sucio, se pensaría que no sólo es una persona que no le gusta lo que hace, sino que también se percibe la falta de cuidado en su actividad hacia los demás.

El uniforme de la asistente dental consiste en una bata (filipina) de manga corta. Puede ser con pantalón (es más cómodo) o falda, los zapatos deberán ser cómodos. Todos los días la asistente dental deberá tener su pelo recogido, uñas limpias y cortas, maquillaje discreto y usar joyería pequeña, apegado a la norma oficial.

Además deberá utilizar gafas (lentes) de protección, guantes (desechables con cada paciente) y cubre bocas cuando esté trabajando en el paciente, con o sin el dentista. De esta manera el aspecto físico del asistente dental será muy profesional y agradable a los demás.

Lo cual repercute en la óptima reputación que propicia a la recomendación dentro de la comunidad.

1. FORMAS DE COMUNICACIÓN

El mensaje que se quiera transmitir durante una comunicación se puede divulgar de diversas formas. La forma que utilicemos para comunicarnos dependerá del puesto que ocupemos en la organización. Algunas de ellas pueden ser:

1.1 COMUNICACIÓN VISUAL

Consiste en la comunicación que el receptor percibe por la vista. Esta percepción es lo primero que todos nosotros comunicamos de nosotros mismos ante alguien, como somos físicamente, que posición física tenemos, como vestimos, como es nuestro aspecto, cual es nuestra actitud. Todo ello en conjunto muchas veces comunica más que las propias palabras del mensaje, y esto es algo a tener en cuenta porque muchas veces nos preocupamos por el discurso o el mensaje que tenemos que transmitir y nos olvidamos de este modo secundario de comunicación.

A través de esta forma de comunicación se pueden observar los movimientos, las expresiones de la cara, la apariencia general, construyendo de esta forma una imagen de la persona, aun así sin tener en cuenta el discurso que esté brindando.

Otro aspecto importante que podemos percibir es la simulación. A veces, cuando nos comunicamos las palabras pueden decir algo pero los gestos pueden decir lo contrario, a pesar de que nosotros creamos que lo ocultamos adecuadamente. No simular es la norma más segura para una buena comunicación, ya que cuanto más congruencia haya entre lo que se dice y la forma en que se dice, más favorable será la primera impresión que cause.

1.2 COMUNICACIÓN ORAL

Consiste en la comunicación que el emisor produce a través del habla, mediante conversaciones telefónicas, presentaciones, discursos formales, etc.

En esta forma de comunicación es de mayor importancia el tono de la voz. Cuando hablamos, emitimos una voz con determinadas características, como la rapidez, el tono y la articulación, todos ellos son elementos que le dan a nuestro receptor más información sobre nosotros. Son importantes también los matices del sonido: hablar rápido o lento, en un tono bajo o elevado, con voz tranquila o tensa, todos estos matices también expresan de alguna forma nuestro estado de ánimo. Y esta es la ventaja de esta forma de comunicación que nos brinda información adicional a la que nos da la escrita y la visual, además de ser una forma de comunicarnos ágil, rápida y dinámica. También tiene la ventaja de permitirnos volver a preguntar hasta asegurarnos de que el receptor haya entendido de lo que estamos tratando de transmitirle, lo cual nos ayuda a reducir la brecha de los malentendidos. La desventaja de la comunicación oral es el grave problema de la imprecisión, ya que entra en juego la forma de interpretación y de percepción del receptor, la cual puede no ser la misma que la del emisor.



1.3 COMUNICACIÓN ESCRITA (IMPRESAS-FOLLETOS, PROMOCION, DIFUSION)

Consiste en la comunicación que el emisor produce a través de la escritura, comprende: memos, cartas, informes, correos electrónicos y otros documentos escritos.

Las ventajas que tienen este tipo de comunicación es que, pasado el tiempo, el recurrir a archivos o cualquier otra forma de comunicación escrita nos ayuda de recordar información que hemos dado anteriormente. También la podemos utilizar como un arma frente a la desconfianza que alguien nos inspira. La desventaja es que no todos dentro de una organización tienen acceso a este tipo de comunicación.

Dentro de este tipo de comunicación hay una que cada vez tiene más lugar en las empresas, son los correos electrónicos. A través de ellos se puede distribuir más información a menor costo y mayor velocidad. A diferencia de otros tipos de comunicaciones escritas, se pueden enviar mensajes a grandes cantidades de receptores a pesar de estar ubicados en diferentes áreas geográficas. La desventaja de los correos electrónicos es que el receptor no puede percibir con precisión lo que el emisor está pensando o transmitiendo.

El asistente dental durante la sesión o citas puede brindar platicas de educación para la salud dental por medio de rotafolios, trípticos y folletos educativos acorde a los diferentes temáticas de las principales patologías: caries, enfermedad periodontal, lesiones en tejidos blandos, maloclusiones y padecimientos como bruxismo, hábitos nocivos a la salud bucal en general.

CAPITULO II DESEMPEÑO CLINICO DEL ASISTENTE DENTAL

El desempeño del asistente dental es asistir adecuadamente al estomatólogo en todas las tareas que le permitan brindar una eficiente y eficaz atención. Esta tarea se desarrolla en clínicas y consultorios odontológicos privados o públicos, siempre bajo supervisión de un profesional odontólogo con título y cédula expedida por la dirección general de profesiones, el cual certifica el grado de licenciatura.

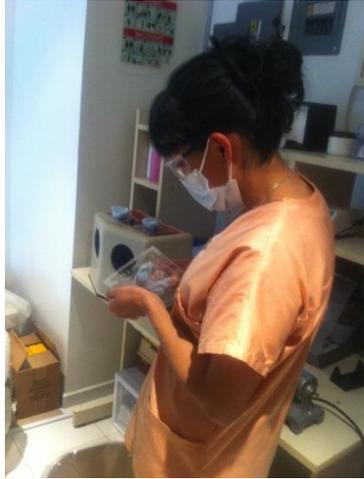
La gama de tareas y funciones es muy amplia, por lo tanto el asistente-higienista debe poseer conocimientos y habilidades que le permitan una tarea eficaz y libre de riesgos para el paciente y para el equipo actuante y sobre todo un alto compromiso personal indispensable para el ejercicio de la profesión. Por lo cual el asistente dental ha ido adquiriendo especial relevancia dado el papel que desempeña en el logro del éxito profesional en el cual trabaja.

Debe poseer además los conocimientos indispensables para su actividad; habilidad y destreza manual; agilidad mental, para la resolución de inconvenientes; y sobre todo la capacidad de comprensión, lealtad y responsabilidad para lograr el vínculo positivo con los pacientes, la comunidad y el equipo de salud. A esto también le llamaremos relaciones humanas de manera asertiva.

Los asistentes de dentista realizan diversas labores de cuidado de los pacientes, consultorios y laboratorios. Esterilizan y desinfectan los instrumentos y el equipo, preparan y disponen los instrumentos y materiales requeridos para tratar a cada paciente y obtienen y actualizan sus registros dentales. Los asistentes ayudan a los pacientes a ubicarse en el sillón del dentista y los preparan para el tratamiento. Durante los procedimientos odontológicos trabajan junto al dentista para brindar asistencia.

Funciones específicas:

- Recibir y despedir a los pacientes.
- Preparar al paciente para el procedimiento dental.
- Realizar anotaciones con respecto a la historia odontológica.
- Enseñar al paciente los correctos hábitos de higiene dental.
- Asistir en las actividades dentales y proveer el material e instrumental necesario en cada caso.
- Registrar y organizar una visita de seguimiento o teniendo citas según sea necesario.
- Toma de Rx.
- Limpieza y esterilización de los instrumentos.
- Contestar el teléfono.
- Recibe pagos.
- Preparación de pastas y alginato para la toma de impresión en boca.
- Correr modelos y preparar para el envío a laboratorio dental.
- Elaboración de acetatos para guarda oclusal.
- Verificar que se hayan cumplido todos los requisitos para instalación y alta de consultorio ante la Delegación, Salubridad, Pagos de Hacienda.



Trabajos de laboratorio.



Sacar expedientes.



Lavar instrumental.



Esterilizar instrumental.



Tomar Radiografias.



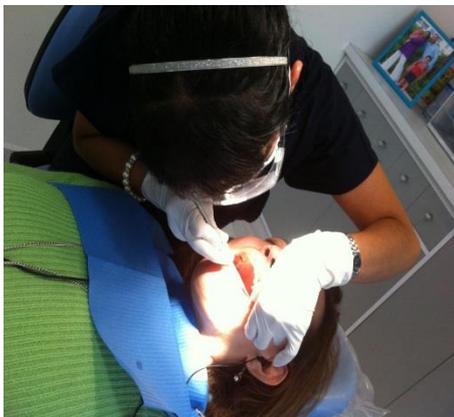
Revelar Radiografias.



Agendar y confirmar citas.



Recibir pagos.



Revisar pacientes.

Paciente en tratamiento:

Generalmente los tratamientos dentales son de varias citas. Las especialidades son distintas y por lo tanto el tiempo de una cita es diferente cada vez. Es importante que el personal del consultorio conozca la secuencia de los pasos y duración (del tiempo de cada cita) que involucra un tratamiento de un paciente. Por ejemplo un paciente en tratamiento de dentaduras completas, es diferente a un paciente en tratamiento para coronas de porcelana, o bien para endodoncia de pulpa vital, o de pulpa necrótica.

Todos los consultorios de éxito tienen tiempos promedio para llevar a cabo un procedimiento dental. La persona que da informes en el teléfono deberá saber en qué cita va el o la paciente y el tiempo aproximado de la misma. Conforme avance en esta obra, usted entenderá esto claramente. Lo más recomendable es hacer una reunión de trabajo con el/la dentista. De esta manera todas las dudas con respecto a tiempos y movimientos serán aclaradas. En la atención al paciente este es un punto esencial.



Paciente en postoperatorio:

Generalmente los dentistas manejan esto a nivel personal. Sin embargo por alguna razón a la recepcionista o al asistente dental se les indica hablar al paciente recién operado:

Buenas tardes (noches) Sr. _____ Soy _____ del Consultorio del Dr. _____

¿Cómo está?

¿Cómo se siente?

¿Está tomando sus medicamentos en orden? Por favor no deje de seguir nuestras indicaciones.

En cualquier momento estamos para servirle.

En muchos casos, el/la dentista dará su número celular.

El paciente en alguna ocasión hablará para cerciorarse de que el doctor está ahí y no volverá a llamar.

¿Qué busca el dentista en una asistente dental?

- El Asistente dental conoce las necesidades del dentista.
- Ser positiva.
- Organizada.
- Mayor eficacia.
- Ahorro de tiempo.
- Tratamiento planeado.
- Excelencia en relaciones humanas.



CAPITULO III ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Dentro de las funciones y actividades:

1. Tenga una actitud positiva al contestar el teléfono. Su actitud da el tono de su voz.
2. Sonría. Su cara y su expresión proyecta su tono.
3. Salude a las personas que llaman y dé las gracias a los pacientes, identifique el nombre de su práctica y diga su nombre. Por ejemplo: Buenas tardes consultorio del Dr. _____ le atiende _____(diga su nombre) ¿cómo le puedo ayudar? O bien..."a sus órdenes".
4. Durante la conversación, diga el nombre de la persona 3 veces.
5. Tome los mensajes completos y entréguelos.
6. Maneje el conmutador apropiadamente al poner a las personas en espera. Pida permiso para poner a la persona en espera. Este pendiente de la persona en espera cada 30 segundos.
7. Termine la llamada con una oración simpática. Pregunte "Sr.(a) _____¿hay algo más en lo que pueda ayudarle el día de hoy?" O Sr.(a) _____le estaremos esperando.

El escrito de comunicación telefónica (como un guion de película), permite hacer las preguntas en secuencia para construir una nueva relación con el paciente, lo que elimina la incertidumbre de qué preguntas hacer. De esta manera se elimina la vulnerabilidad de tener diferentes personas contestando el teléfono, lo que puede conducir a una mala imagen del consultorio. Una persona que no tenga la habilidad para conversar puede ser la causa de pérdida de pacientes.

Revise las preguntas que se enlistan, según las necesidades del paciente. Todas las respuestas dadas por el teléfono deberán ser escritas textualmente. Por ejemplo: Me gustaría una sonrisa más blanca. Estoy muy ocupada.

Todos los pacientes además del padecimiento, tienen prioridades, y otras situaciones que les afectan, como puede ser la pérdida de un pariente, un divorcio, un ascenso. Toda la información es importante.

Recordatorio de cita (generalmente 24- 48 horas antes de la cita).

Buenas (días) (tardes) Sr. _____. Habla _____ del Consultorio del Doctor_____

para recordarle su cita de mañana _____. Lo esperamos.

Cuando el dentista no puede constar:

Es de esencial educación decir: permítame un momento por favor. Con muy buena voz y disposición

Disculpe, el doctor (la doctora) está en consulta.

Con mucho gusto se lo reporto en cuanto termine. Sr._____por favor dígame su teléfono para tenerlo aquí a la mano.

O bien.....

Sr.(a) _____Ya le di su mensaje y le manda saludos. Me dice que_____

Paciente de Urgencia.

Permítame voy a avisarle al doctor.

Sr.(a) _____Dice el doctor _____ que se venga para acá inmediatamente.

¿Sabe usted cómo llegar?

¿En cuánto tiempo llega usted?

(En algunas ocasiones se dará indicaciones específicas al paciente, el doctor indicará)

Sr (a) _____Lo estamos esperando.

DARSE DE ALTA EN HACIENDA

Hay 2 formas de darse de alta en Hacienda, como:

- Persona Física es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.
- Persona moral es una agrupación de personas que se unen con un fin determinado, por ejemplo, una sociedad mercantil, una asociación civil.

Para fines fiscales, es necesario definir si una persona realizará sus actividades económicas como persona física o como persona moral, ya que las leyes establecen un trato diferente para cada una, y de esto depende la forma y requisitos para darse de alta en el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y las obligaciones que adquieran. Por ejemplo en el caso de personas morales, el régimen fiscal y las obligaciones que le corresponden son diferentes si tienen fines de lucro o si no la tienen.

Para darse de alta como persona física, el trámite se puede iniciar por internet a través de la dirección www.sat.gob.mx y se puede concluir en cualquier Administración Local de Asistencia al Contribuyente dentro de los diez días siguientes al envío de la solicitud.

Los requisitos son:

- Ir a la oficina de Hacienda de tu localidad y llevar llena una forma llamada R1-h
- Llevar un acta de nacimiento
- Identificación oficial
- Comprobante domiciliario

- Copia del CURP

Al concluir el trámite, te entregarán:

1. Constancia de Inscripción con Cédula de Identificación Fiscal ó
2. Constancia de registro, ésta última en los siguientes casos

Personas físicas que obtenga ingresos por:

- La prestación de un servicio personal subordinado y asimilables a salarios
- Intereses
- Los que obtengan los representados de copropiedad o sociedad conyugal, ya sea del régimen de arrendatario, del régimen intermedio o del régimen de las actividades empresariales y profesionales
- Los del régimen de pequeños contribuyentes.
- Los socios o accionistas, o la combinación entre todos los hasta aquí citados
- Los Residentes en el Extranjero sin Establecimiento Permanente en México

3. Guía de obligaciones

4. Acuse de Inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

CAPITULO IV PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA SALUD



Niveles de Atención a la Salud:

Clasificación:

Es importante el conocimiento de los distintos niveles de atención a la salud para diseñar programas de atención preventiva acordes al nivel de abordamiento deseado.

Según Level y Clark, la atención a la salud opera en tres niveles:

1. **Prevención Primaria:** Se enfoca en la disminución de las incidencias de nuevos casos patológicos en la población, dentro de un período de tiempo definido, contrarrestando las fuerzas dinámicas que la provocan. Se enfoca en el aspecto educativo de la población.
2. **Prevención Secundaria:** Su finalidad es la de diagnosticar y de brindar tratamientos precoces, buscando con ello, reducir las incapacidades debido a un desorden.
3. **Prevención Terciaria:** Reduce el grado de efectos residuales, están designados a la rehabilitación y así disminuir el nivel de incapacidad de las personas.

La atención primaria forma parte de todo sistema nacional de salud, contribuyendo al desarrollo social y económico de su población; representa el primer contacto de las personas, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud. Sin embargo, las características del estado de los servicios de salud (en la mayoría de países en desarrollo) están enfocadas hacia servicios de atención secundaria y terciaria con recursos distribuidos y utilizados de manera ineficiente.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) considera que al darle prioridad a la **prevención** todos los responsables de la salud y la población saldrán beneficiados.

Propuesta:

Dentro de las innovaciones de la acción de higienista dental, el acudir a centros escolares y lugares de trabajo para brindar pláticas e información de la salud bucal, como técnica de cepillado, hábitos de higiene bucal personal (uso de hilo dental) y alimentación adecuada, así como lo referente a los hábitos nocivos que perjudican en la salud bucal: uso de biberón, succión digital, tabaquismo, anorexia y bulimia y toda conducta que ponga en riesgo el equilibrio biopsicosocial. Con la finalidad de promover, prevenir y ampliar la cobertura del servicio odontológico es el consultorio dental lo cual constituye un vínculo con la comunidad.

La cultura de la educación bucal e integral por medio del rotafolio brindar pláticas a niños y padres de familia de los diferentes niveles educativos: educación básica (preescolar, primaria y secundaria) educación media superior y centros de trabajo entre otros lugares que pueda acudir.

Conclusiones:

¿Quién soy?

- Profesional de la salud.
- Colabora en la función odontológica.
- Ayuda al doctor en las diferentes actividades y procedimientos odontológicos.

Asistente eficiente:

- Trato cordial y respetuoso.
- Permite al odontólogo enfocarse en el tratamiento, mientras el asistente supervisa otras labores necesarias, volviéndose efectivamente las manos de apoyo del mismo con lo cual los roles quedan asignados.
- Encaminada a ser una asistente dental eficiente.
- Trabajo en equipo y fidelidad.
- Saber cómo interactuar con la gente de todo tipo y toda clase.
- Optimizar siempre la manera en la cual funciona la clínica.
- Que decir y cuando decir.
- Comportarse como una asistente dental dentro y fuera de la clínica.
- Adaptarse a las necesidades de la clínica.

La comunicación con los pacientes es una excelente oportunidad de empezar a aprender ¿qué es lo importante para ellos?. Su formación incluye preguntar cuidadosamente al paciente lo pertinente en todas las fases del tratamiento. Esto demuestra cuidado, preocupación, y profesionalismo además de darle seguimiento y acompañamiento al caso.

ANEXOS

NORMA OFICIAL MEXICANA

La estomatología concebida como una ciencia de la salud, es un eslabón importante en el ámbito de bienestar biopsicosocial de los individuos, ya que las evidencias muestran una marcada relación del estado de salud bucal con la salud integral, que repercute en la calidad de vida de la población.

Las enfermedades bucales de mayor prevalencia, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), son la **caries dental** y la **enfermedad periodontal**; las de frecuencia media son las anomalías cráneo-facio-dentales y mal oclusiones; las de frecuencia variable son el cáncer oral, las alteraciones de tejidos bucales, los traumatismos maxilofaciales y la fluorosis dental.

Los Estados Unidos Mexicanos, de acuerdo con la clasificación internacional de la OMS, se encuentra entre los países de más alto rango de frecuencia de enfermedades bucales.

Las enfermedades bucales por su alta morbilidad, son identificadas entre las cinco de mayor demanda de atención en los servicios de salud del país, situación que genera la necesidad de grandes gastos económicos que rebasan la capacidad del sistema de salud y de la misma población.

Sin embargo, es importante señalar que la mayoría de las enfermedades bucales pueden ser controladas con actividades preventivas y de diagnóstico temprano, para una disminución significativa de sus secuelas incapacitantes, como ha sido demostrado científicamente.

Por esta razón, en esta Norma se incluyen lineamientos científicos, éticos y legales para el desarrollo de la buena práctica de la estomatología dirigida a la población en general, con énfasis en los grupos vulnerables como son: menores de 15 años, embarazadas, personas con enfermedades crónico-degenerativas, personas con discapacidad y adultos mayores.

Con la aplicación de esta Norma se pretenden actualizar lineamientos, métodos, técnicas y criterios de operación de los servicios estomatológicos del país, elevar la calidad y equidad de los mismos con énfasis en la prevención, disminuir costos, así como evitar la mala práctica, con el propósito de mejorar el nivel de salud bucal de la población mexicana y de crear una nueva cultura: "La Cultura de la Salud".

1. Objetivo

Esta Norma Oficial Mexicana establece los métodos, técnicas y criterios de operación del Sistema Nacional de Salud, con base en los niveles de prevención, control y vigilancia epidemiológica de las enfermedades bucales de mayor frecuencia en la población de los Estados Unidos Mexicanos.

2. Campo de aplicación

Esta Norma Oficial Mexicana es de observancia obligatoria en todo el territorio nacional para los establecimientos de salud y prestadores de servicios de los sectores público, social y privado que realicen acciones para la promoción de la salud bucal, prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades bucales.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Artículo 4: El varón y la mujer son iguales ante la ley, esta protegerá la organización y el desarrollo de la familia.

Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la federación y las entidades federativas en materia de salubridad general.

Artículo 5: A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos.

Artículo 123: La jornada del trabajador no excederá las 8 horas diurnas o 7 horas nocturnas, el salario deberá pagarse en moneda de curso legal, no siendo permitido hacerlo efectivo con mercancías ni con vales. El patrón estará obligado a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones del establecimiento como también serán responsables de los accidentes de trabajo y enfermedades de los trabajadores por el trabajo que se ejecute.



DERECHOS DE LOS NIÑOS

Los Derechos de los Niños y Niñas contribuyen a resolver sus necesidades básicas y ampliar sus oportunidades, a fin de alcanzar su pleno potencial.

La Convención sobre los Derechos de los Niños está compuesta de una serie de normas y obligaciones aceptadas por todos. Estas normas establecen derechos y libertades mínimas que los gobiernos deben cumplir.

Los derechos y libertades de los niños se basan en el respeto a la dignidad y el valor de cada individuo, independientemente de su raza, color, género, idioma, religión, opiniones, orígenes, nacimiento o capacidad.

Artículo 1º Tengo derecho a que mis derechos sean reconocidos sin discriminarme por raza, color, sexo, idioma, religión o posición económica.

Artículo 2º Tengo derecho a que se me proteja.

Artículo 3º Tengo derecho a un nombre y una nacionalidad.

Artículo 4º Tengo derecho a la salud.

Artículo 5º Si soy un niño con capacidades diferentes tengo derecho a recibir educación, tratamiento y cuidados especiales.

Artículo 6º Tengo derecho a una familia.

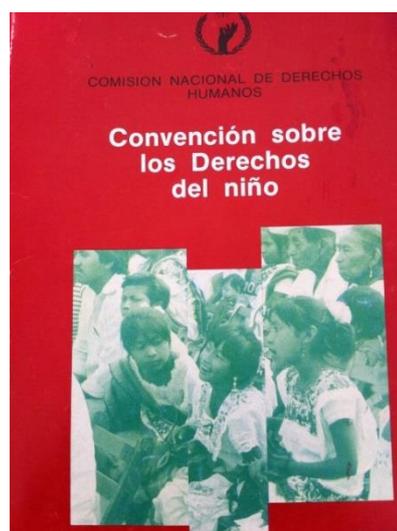
Artículo 7º Tengo derecho a una educación de calidad.

Artículo 8º Tengo derecho a una vivienda y alimentación.

Artículo 9º Tengo derecho a la recreación.

Artículo 10º Yo y todos los niños tenemos derecho al amor.

Los niños tienen derechos, que se cumplan es responsabilidad de los adultos.



LEY FEDERAL DE TRABAJO

La Ley Federal del Trabajo establece que las horas extraordinarias se pagarán en proporción al salario que corresponda por hora de jornada ordinaria y menciona que toda retribución que reciba el trabajador por su trabajo integra el salario. Por esto, el pago de horas extraordinarias también es un concepto que forma parte e integra la remuneración del trabajador. Se considera para el cálculo del pago de horas extraordinarias el salario diario base u ordinario que recibió el trabajador como parte de su trabajo.



Artículo 153-V. La constancia de competencias o habilidades laborales es el documento con el cual el trabajador acreditara haber llevado a cabo y aprobado un curso de capacitación.

Artículo 153-W. Los certificados, diplomas, títulos o grados que expidan el Estado, sus organismos descentralizados o los particulares con reconocimiento de validez oficial de estudios, a quienes hayan concluido un tipo de educación con **carácter** terminal serán inscritos en los registros de que trata el artículo 539, fracción IV, cuando el puesto y categoría correspondientes figuren en el Consejo Nacional de Ocupaciones o sean similares a los incluidos en el.

JORNADA DE TRABAJO

Es el tiempo en el que el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo. Puede ser diurna, nocturna, mixta o bien por horas.

Jornada diurna (ocho horas, comprendidas de las 6:00 a las 20:00 horas).

Jornada nocturna (siete horas, comprendidas de las 20:00 a las 6:00 horas).

Jornada mixta (siete horas y media; comprende periodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el periodo nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más se establece como jornada nocturna).

Por horas (depende de lo que se haya pactado y su pago se obtiene de dividir ocho horas por el monto del salario mínimo general vigente)

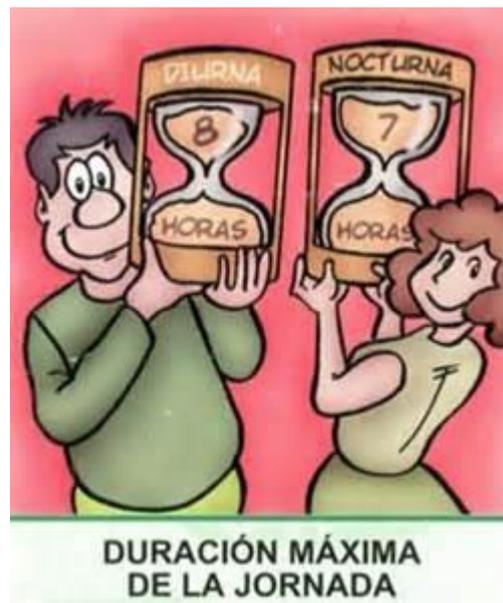
La duración máxima de la jornada semanal es de 48 horas la diurna, 42 la nocturna y 45 la mixta.

Durante la jornada continua de trabajo se concederá al trabajador un descanso de media hora por lo menos. Cuando el trabajador no pueda salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comida, ese tiempo será registrado como tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

En el caso de madres trabajadoras, en los periodos de lactancia se les concede dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno para alimentar a sus hijos.

La jornada de trabajo se establece en el momento de la contratación y podrá modificarse posteriormente. Es conveniente que dicha modificación

conste en algún documento que firmen el trabajador y el patrón en el que acuerden la nueva jornada de trabajo, así como la fecha a partir de la cual se considerará el nuevo horario. Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo con el objetivo de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente.



Ejemplo:

Obrero: salario mínimo de la jornada por cada día \$60 pesos por 7 hrs.

Asistente dental o higienista dental: jornada diaria \$1,500 pesos por 7 hrs.

Más prestaciones de ley:

- Seguridad social (IMSS)
- Afore para el retiro
- Vivienda-Infonavit
- Mejoramiento profesional y preparación continua.

EL SALARIO MINÍMO

El Consejo de Representantes de la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos acordó otorgar un aumento general a los salarios mínimos de las dos áreas geográficas para el 2013 de **3.9** por ciento.

Los nuevos salarios mínimos legales que regirán a partir del primero de enero de 2013 son los siguientes: área geográfica “A”, **64.76** pesos diarios; área geográfica “B”, **61.38** pesos diarios.

El Consejo de Representantes acordó mantener para el 2013, la actual integración municipal de las áreas geográficas para la aplicación de los salarios mínimos.

En cuanto a la Lista de Profesiones, oficios y trabajos especiales a los que se les fija un salario mínimo profesional, el Consejo de Representantes acordó suprimir para el año 2013 y en lo sucesivo, las ocupaciones de Oficial Mecánico(a) tornero(a), Moldero(a) en fundición de metales y Oficial de niquelado y cromado de artículos y piezas de metal. Asimismo, acordó el cambio de la denominación y definición de la ocupación de Peinador(a) y manicurista por la de Peluquero(a) y cultor(a) de belleza en general. Las demás ocupaciones incluidas en la lista de profesiones, oficios y trabajos especiales que estuvieron vigentes en el 2012, se mantienen con su denominación, descripción y diferencia salarial con respecto al salario mínimo general.



SEGURIDAD SOCIAL

Una sociedad que brinda seguridad a sus ciudadanos, no sólo los protege de la guerra y de la enfermedad, sino también de la inseguridad relacionada con el hecho de ganarse la vida a través del trabajo. Los sistemas de seguridad social prevén unos ingresos básicos en caso de desempleo, enfermedad y accidente laboral, vejez y jubilación, invalidez, responsabilidades familiares tales como el embarazo y el cuidado de los hijos y la pérdida del sostén de la familia. Estas prestaciones no sólo son importantes para los trabajadores y sus familias, sino también para sus comunidades en general. Al proporcionar asistencia médica, seguridad de los medios de vida y servicios sociales, la seguridad social ayuda a la mejora de la productividad y contribuye a la dignidad y a la plena realización de los individuos. Los sistemas de seguridad social también promueven la igualdad de género a través de la adopción de medidas encaminadas a garantizar que las mujeres que tienen hijos gocen de las mismas oportunidades en el mercado del trabajo. Para los empleadores y las empresas, la seguridad social contribuye a mantener una mano de obra estable que se adapte a los cambios. Por último, a través de las redes de protección en los casos de crisis económica, la seguridad social actúa como elemento fundamental de cohesión social, ayudando a garantizar la paz social y un compromiso con la globalización y el desarrollo económico. A pesar de estas ventajas, sólo el 20 por ciento de la población mundial tiene una cobertura adecuada de seguridad social y más de la mitad no goza de ningún tipo de cobertura de seguridad social.

Las normas sobre seguridad social de la OIT prevén diversos tipos de cobertura de seguridad social, con arreglo a los diferentes sistemas económicos y a las diferentes etapas de desarrollo. Los Convenios de la OIT sobre seguridad social ofrecen una amplia gama de opciones y de cláusulas de flexibilidad que permiten que el objetivo de cobertura universal pueda alcanzarse gradualmente. En un mundo globalizado, en

el que la gente está cada vez más expuesta a riesgos económicos globales, existe una creciente concienciación respecto del hecho de que una política de protección social nacional de amplia base puede constituirse en un sólido amortiguador de muchos de los efectos sociales negativos de las crisis económicas. Por tales razones, en una Resolución de la Conferencia Internacional del Trabajo de 2001, los gobiernos, los empleadores y los trabajadores solicitaron a la OIT la mejora de la cobertura de la seguridad social y su ampliación a todos los que necesitaran esa protección.

Selección de instrumentos pertinentes de la OIT

Establece la norma mínima para el nivel de las prestaciones de la seguridad social y las condiciones para poder acceder a las mismas. Comprende las nueve ramas principales de la seguridad social, es decir, asistencia médica, enfermedad, desempleo, vejez, accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, familia, maternidad, invalidez, y prestaciones de sobrevivientes. Para garantizar que el Convenio pueda aplicarse cualesquiera sean las circunstancias nacionales, el Convenio ofrece a los Estados la posibilidad de ratificación del Convenio, aceptando al menos tres de las nueve ramas, y posteriormente acatando las obligaciones derivadas de otras ramas, con lo que se permite alcanzar progresivamente todos los objetivos establecidos en el Convenio. El nivel de prestaciones mínimas puede determinarse en relación con el nivel salarial del país de que se trate. Pueden preverse asimismo excepciones temporales para aquellos países cuya economía y cuyos servicios médicos estén insuficientemente desarrollados, permitiéndoles, de este modo, restringir el ámbito de aplicación del Convenio y la cobertura de las prestaciones otorgadas.

Estos instrumentos disponen algunos derechos y prestaciones de seguridad social para los trabajadores migrantes que hacen frente al

problema de pérdida de los derechos a las prestaciones de la seguridad social de que gozaban en su país de origen.

Otros instrumentos sobre seguridad social

Una última generación de convenios amplía el ámbito de aplicación previsto en el Convenio núm. 102. Al ofrecer un nivel más elevado de protección en cuanto al alcance y al nivel de las prestaciones que han de garantizarse, autorizan algunas excepciones que aseguran flexibilidad.

A continuación, se perfilan las prestaciones previstas en el Convenio núm. 102 y en convenios posteriores. Esta información no incluye las disposiciones sobre la duración y las condiciones para tener derecho a las prestaciones; tampoco las excepciones que se permiten en virtud de estos instrumentos ni los niveles más elevados de prestaciones en las recomendaciones pertinentes.

Asistencia médica

Convenio núm. 102: dispone la asistencia preventiva, la asistencia médica general, comprendidas las visitas a domicilio, la asistencia de especialistas, el suministro de productos farmacéuticos esenciales que hayan sido recetados, la asistencia prenatal, la asistencia durante el parto y la asistencia puerperal prestadas por un médico o por una comadrona diplomada, y la hospitalización cuando ésta fuere necesaria.

Convenio núm. 130: establece las mismas prestaciones que el Convenio núm. 102, más la asistencia odontológica y la readaptación médica.

Prestaciones de enfermedad

Convenio núm. 102: pagos periódicos que correspondan al menos al 45 por ciento del salario de referencia.

Convenio núm. 130: pagos periódicos que correspondan al menos al 60 por ciento del salario de referencia. También dispone el pago de los gastos de sepelio en caso de fallecimiento del beneficiario.

Prestaciones de desempleo

Convenio núm. 102: pagos periódicos que correspondan al menos al 45 por ciento del salario de referencia.

Convenio núm. 168: pagos periódicos que correspondan al menos al 50 por ciento del salario de referencia. Más allá del periodo inicial, posibilidad de aplicar reglas especiales de cálculo. Sin embargo, el conjunto de las prestaciones a las que el desempleado puede tener derecho, debe garantizarle unas condiciones de vida saludables y dignas, de conformidad con las normas nacionales.

Prestaciones de vejez

Convenio núm. 102: pagos periódicos que correspondan al menos al 40 por ciento del salario de referencia. Obligación de revisar las tasas de las prestaciones pertinentes tras variaciones sensibles del nivel general de ganancias y/o del costo de vida.

Convenio núm. 128: pagos periódicos que correspondan al menos al 45 por ciento del salario de referencia. Las mismas condiciones que el convenio núm. 102 en relación con la revisión de las tasas.

Prestaciones en caso de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

Convenio núm. 102: asistencia médica, pagos periódicos que correspondan al menos al 50 por ciento del salario de referencia en casos de incapacidad laboral o invalidez, las prestaciones para las viudas o para los hijos a cargo en caso de fallecimiento del sostén de la familia, con pagos periódicos que correspondan al menos al 40% del salario de

referencia. Posibilidad de convertir los pagos periódicos en una suma global, en determinadas condiciones. Excepto en el caso de una incapacidad para trabajar, la obligación de revisar las tasas de los pagos periódicos siguiendo cambios sustanciales en el costo de vida.

Convenio núm. 121: Igual que el convenio núm. 102, más algunos tipos de asistencia en el lugar de trabajo. Pagos periódicos que correspondan al menos al 60 por ciento del salario de referencia en casos de incapacidad laboral o invalidez, prestaciones para las viudas, para el viudo inválido y a cargo, y para los hijos a cargo, en caso de fallecimiento del sostén de la familia, con pagos periódicos correspondientes al menos al 50% del salario de referencia. Obligación de fijar un monto mínimo para estos pagos, posibilidad de convertir los pagos en una suma global en determinadas condiciones y prestaciones complementarias para las personas discapacitadas cuyo estado requiere la asistencia constante de una tercera persona.

Prestaciones familiares

Convenio núm. 102: pagos periódicos o suministro de alimentos, vestido, vivienda, vacaciones o asistencia doméstica, o una combinación de los dos.

No existen nuevos convenios en este ámbito.

Prestaciones de maternidad

Convenio núm. 102: asistencia médica que deberá comprender, por lo menos, la asistencia prenatal, la asistencia durante el parto y la asistencia puerperal prestadas por un médico o por una comadrona diplomada, así como la hospitalización cuando fuere necesaria; pagos periódicos que correspondan al menos al 45 por ciento del salario de referencia.

Convenio núm. 183: prestaciones médicas que deberán comprender la asistencia prenatal, durante el parto y puerperal, así como la asistencia

hospitalaria cuando fuere necesaria; prestaciones pecuniarias que garanticen a la mujer subvenir a su mantenimiento y al de su hijo en buenas condiciones de salud y con un nivel de vida conveniente. Al menos dos tercios de las ganancias anteriores o una cuantía comparable.

Prestaciones de invalidez

Convenio núm. 102: pagos periódicos que correspondan al menos al 40 por ciento del salario de referencia; obligación de revisar los montos de las prestaciones pertinentes, en caso de variaciones sensibles del nivel general de ganancias y/o del costo de vida.

Convenio núm. 128: pagos periódicos que correspondan al menos al 50 por ciento del salario de referencia; obligación de revisar estos montos en caso de variaciones sensibles del nivel general de ganancias y/o del costo de vida. Obligación de prestación de servicios de rehabilitación y adopción de medidas para favorecer la colocación de las personas con discapacidad en un empleo idóneo.

Prestaciones de sobrevivientes

Convenio núm. 102: pagos periódicos que correspondan al menos al 40 por ciento del salario de referencia; obligación de revisar estos montos en caso de variaciones sensibles del nivel general de ganancias y/o del costo de vida.

Convenio núm. 128: pagos periódicos que correspondan al menos al 45 por ciento del salario de referencia; obligación de revisar estos montos en caso de variaciones sensibles del nivel general de ganancias y/o del costo de vida.

Referencias bibliográficas:

- Álvarez Alva Rafael, Educación para la salud; Manual Moderno, México D.F 1995
- Artículo 4 Constitucional, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Artículo 5 Constitucional, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Artículo 123 Constitucional, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Artículo 153-V Ley Federal del Trabajo
- Artículo 153-W Ley Federal del Trabajo
- Convención sobre los derechos de los niños, Comisión Nacional de Derechos Humanos

- Derechos del paciente
- Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-1994, Para la prevención y control de enfermedades bucales, para quedar como Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2006, Para la prevención y control de enfermedades bucales
- Evaluación para el planteamiento de programas de Educación para la Salud, Washington D.C 1990
- <http://aprendeconccc.com/2011/12/%C2%BFcuales-son-las-funciones-del-auxiliar-de-odontologia/#sthash.fKFtsMIU.dpuf>
- http://www.articulosinformativos.com.mx/Asistente_Dental-a854156.html
- <http://www.dentsply.es/Higienistas/higie0103.htm>
- http://megazine.co/funciones-de-un-asistente-dental_2755d.html
- <http://articuloscentro.com/lo-que-se-requiere-de-un-asistente-dental.html>
- http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_02_MAYO_2000.htm

- http://www.odontomarketing.com/numeros%20anteriores/ART_36_OCTUBRE_2001.htm
- <http://odontologos.mx/estudiantes/noticias/noticias.php?id=318>
- Crest® Oral-B® at dentalcare.com Continuing Education Course, May 14, 2009
- <http://www.masblogs.net/odontologia/tecnica-a-cuatro-manos/>
- <http://ehumana.wordpress.com/2009/10/28/niveles-de-atencion-a-la-salud/>
- http://www.who.int/health_topics/es
- http://www.conasami.gob.mx/nvos_sal_2013.html
- **<http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/social-security/lang-es/index.htm>**
- <http://www.comunicacion.anahuacmayab.mx/2258-1-Darse+de+alta+en+Hacienda.html>

Bibliografía de imágenes

- <http://mx.images.search.yahoo.com/images>
- Asistente Dental - kootation.com
- Asistente Dental" by Doug Olson – Mostphotos es-
es.mostphotos.com
- Prais - Ministerio de Salud - prais.redsalud.gob.cl
- Recomendaciones que brinda la Organización Mundial de la Salud
(OMS) www.zafran.com.ar
- Constitución la Constitución Mexicana [PDF] www.geekxico.com
- salario_minimo_2013.jpg trabajados.com
- CLASIFICACION Y DURACION DE LA JORNADA DE TRABAJO
angelesbaby.blogspot.com
- Ley Federal del Trabajo - México Ley Federal del Trabajo - Ley
Federal, www.gobierno.com.mx