

**FICHA IDENTIFICATIVA****Datos de la Asignatura**

Código	34737
Nombre	Gestión y marketing en la clínica dental
Ciclo	Grado
Créditos ECTS	6.0
Curso académico	2021 - 2022

Titulación(es)

Titulación	Centro	Curso	Periodo
1206 - Grado de Odontología	Facultad de Medicina y Odontología	2	Segundo cuatrimestre

Materias

Titulación	Materia	Caracter
1206 - Grado de Odontología	34 - Gestión y marketing en la clínica dental	Optativa

Coordinación

Nombre	Departamento
ADAM SEMPERE, FERNANDO JUAN	131 - Estomatología
ALMERICH SILLA, JOSE MANUEL	131 - Estomatología

RESUMEN

El desarrollo de la actividad del odontólogo como profesional sanitario se ha centrado tradicionalmente en la práctica profesional independiente. Sin embargo, en los últimos años la evolución de la demografía profesional y las nuevas formas de comercialización de los servicios odontológicos han hecho que, la forma clásica de práctica profesional, se ha visto ampliada por nuevos canales como las clínicas asociadas o la práctica profesional por cuenta ajena. En la asignatura Gestión y Marketing en la Clínica Dental pretendemos dar una orientación a los alumnos del grado sobre lo que pueden ser los itinerarios por los que desarrollara LA CARRERA PROFESIONAL como odontólogos, al menos, durante los primeros años. Se hará hincapié tanto en los aspectos relacionados con la práctica por cuenta ajena como en las distintas formas de práctica profesional independiente que actualmente pueden encontrarse en el mercado.



CONOCIMIENTOS PREVIOS

Relación con otras asignaturas de la misma titulación

1206 - Grado de Odontología :

1210 - Grado de Odontología 2012 :

R4-OBLIGACIÓN DE HABER SUPERADO PREVIAMENTE LA ASIGNATURA

34696 - Anatomía humana

34697 - Biología

34698 - Fisiología humana

34699 - Bioquímica

34702 - Psicología y comunicación

34703 - Bioestadística y salud pública

34696 - Anatomía humana

34697 - Biología

34698 - Fisiología humana

34699 - Bioquímica

34702 - Psicología y comunicación

34703 - Bioestadística y salud pública

Otros tipos de requisitos

Es aconsejable aproximarse a la asignatura con la mente abierta, sin prejuicios y con la voluntad de debatir con los compañeros los distintos puntos de vista que se presenten. Es necesaria la predisposición para trabajar en equipo

COMPETENCIAS

1206 - Grado de Odontología

- Comprender la importancia de tales principios para el beneficio del paciente, de la sociedad y la profesión, con especial atención al secreto profesional.
- Saber identificar las inquietudes y expectativas del paciente, así como comunicarse de forma efectiva y clara, tanto de forma oral como escrita, con los pacientes, los familiares, los medios de comunicación y otros profesionales.
- Comprender y reconocer los aspectos sociales y psicológicos relevantes al tratamiento de pacientes.
- Saber aplicar los principios del control de la ansiedad y del estrés sobre uno mismo, sobre los pacientes y sobre otros miembros del equipo odontológico.



- Comprender la importancia de desarrollar una práctica profesional con respeto a la autonomía del paciente, a sus creencias y cultura.
- Promover el aprendizaje de manera autónoma de nuevos conocimientos y técnicas, así como la motivación por la calidad.
- Comprender la importancia de mantener y utilizar los registros con información del paciente para su posterior análisis, preservando la confidencialidad de los datos.
- Conocer el Sistema Nacional de Salud, así como los aspectos básicos de la legislación sanitaria, gestión clínica y utilización adecuada de los recursos sanitarios, comprendiendo la importancia del papel del dentista en el ámbito de la Atención Primaria de Salud.
- Saber compartir información con otros profesionales sanitarios y trabajar en equipo.
- Conocer los elementos esenciales de la profesión de dentista, incluyendo los principios éticos y las responsabilidades legales.
- Conocer el método científico y tener capacidad crítica para valorar los conocimientos establecidos y la información novedosa.
- Manejar, discriminar y seleccionar los materiales e instrumentos adecuados en odontología.
- Reconocer que el paciente es el centro de atención y que todas las interacciones, incluyendo prevención, diagnóstico, planificación y ejecución del tratamiento y mantenimiento, deben buscar su mejor interés, evitando cualquier tipo de discriminación y respetando la confidencialidad.
- Conocer el peligro de las radiaciones ionizantes y sus efectos en los tejidos biológicos, junto con la legislación que regula su uso. Dirigir instalaciones de radiodiagnóstico bucal.
- Conocer las ciencias del comportamiento y comunicación que facilitan la práctica odontológica.
- Conocer el Sistema Nacional de Salud así como los aspectos básicos de la legislación sanitaria, gestión clínica y utilización adecuada de los recursos sanitarios, comprendiendo la importancia del papel del dentista en el ámbito de la Atención Primaria de Salud.
- Conocer la organización y de la provisión de la asistencia en salud oral en la comunidad, tanto a nivel privado como público, así como de la asistencia sanitaria general y del papel del dentista en dichos ámbitos.
- Conocer los preceptos ético-deontológicos legislativos y administrativos que regulan la profesión odontológica y su aplicación en la gestión y en la práctica clínica, así como conocer la organización, competencias y funciones de las corporaciones profesionales. Cumplimentar todo tipo de documentos y registros medico-legales.
- Conocer el papel del dentista dentro de las profesiones sanitarias y trabajar con otros profesionales sanitarios y otros miembros del equipo odontológico.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE



Los alumnos y alumnas que han cursado la asignatura deben:

- Tener conocimiento y evidenciar la necesidad de elaborar una carrera profesional propia desde los estudios de grado, que oriente su futuro como dentista.
- Conocer las condiciones y los canales de comercialización de los servicios odontológicos en el marco del estado español.
- Conocer e identificar los diferentes tipos de práctica profesional en odontología para poder elegir el que resulte mas acorde a sus características personales y socioprofesionales. - Reconocer la importancia de la gestionar la calidad en la práctica diaria
- Conocer los Planes de Atención Dental Infantil existentes en las diferentes Comunidades Autónomas, sus sistemas de admisión y financiación. - Conocer los elementos básicos de gestión para desarrollar una clínica dental propia o en sociedad
- Tener conocimientos para realizar su plan de marketing estratégico desde la ética y la deontología médica. - Identificar las redes sociales como herramientas de marketing y networking

DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

1. Teoría

Tema 1.- Emprendedoría en la carrera profesional del dentista

Tema 2.- Formes de pràctica professional: per compte d'altri i per compte propi

Tema 3.- Pràctica en comú amb altres professionals. Treball en equip. Perquè associar-se. Amb qui.

Tema 4.- La clínica dental com a empresa de serveis. Missió, visió i valors corporatius. Pla d'empresa

Tema 5.- La comercialització del servei. Màrqueting

Tema 6.- Màrqueting intern: relacional i emocional

Tema 7.-La història clínica informatitzada com a eix vertebrador de la gestió. La recepció com a nucli dinamitzador dels processos de la clínica dental.

Tema 8.- Gestió de la qualitat. La variabilitat en la pràctica clínica. Gestió per processos. Mètriques. Indicadors.

Tema 9.- Recursos humans. L'equip de treball de la clínica dental. L'equip de proximitat. Motivació i lideratge.

Tema 10.- Ètica professional. Responsabilitat social de l'empresa.

Tema 11.- Els Plans d'Atenció Dental Infantil (PADI s). Què són. Com adherir-se

Tema 12.- Cobertura de la salut oral mitjançant pòlisses d'assegurances

2. Prácticas - Seminarios

1. Curriculum vitae. Carta de acompañamiento. Presentación y análisis.

2. Búsqueda activa de empleo

3. Exigencias al programa de gestión para la clínica dental

4. Las TICs como herramientas de gestión y de marketing.

5. El diseño de la clínica como herramienta de marketing

6. Clínicas dentales en la red. Página web: análisis, diseño y contenidos en la red. Publicidad y



posicionamiento en buscadores

7. Proyecto de carrera profesional. Perspectivas de 10 años.

8. El proceso de compra. Estudio comparativo de precios de materiales, instrumental y equipo rotatorio. Compras e-commerce y depósito de atención directa.

9. Análisis de los puestos de trabajo de una clínica dental. Competencias y tareas.

10. Estudio comparativo de honorarios publicitados en páginas web. Franquicias,marquistas, aseguradoras e intermediación de precios concertados 11. Marquistas frente a clínicas de atención personal. Análisis de una vivencia real o virtual

12. Catálogo de prestaciones de una clínica dental y su presentación al cliente/paciente

VOLUMEN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	Horas	% Presencial
Clases de teoría	32,00	100
Prácticas en aula informática	16,00	100
Prácticas en aula	12,00	100
Asistencia a eventos y actividades externas	5,00	0
Elaboración de trabajos en grupo	20,00	0
Elaboración de trabajos individuales	10,00	0
Estudio y trabajo autónomo	35,00	0
Lecturas de material complementario	10,00	0
Preparación de clases prácticas y de problemas	10,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGÍA DOCENTE

Clases teóricas:

La orientación teórica del profesor, mediante clases magistrales participativas junto a la bibliografía recomendada constituyen el eje del proceso de aprendizaje constructivo del alumno

Clases prácticas:

La aplicación práctica de los contenidos teóricos se materializa en la realización de prácticas tuteladas por el profesor, con carácter obligatorio. La resolución de casos prácticos suministrados por el profesor, como los que nos encontraremos a lo largo de la carrera profesional, es uno de los elementos básicos de la asignatura. Se realizara tras análisis personal o en equipo y posterior puesta en común. El uso de ordenadores es un pilar importante en el aprendizaje de nuestros objetivos. Se realizan prácticas en el aula de informática para conocer distintos programas de gestión de la clínica dental que se encuentran actualmente comercializados.



Trabajos tutelados:

En función del contenido, se realizarán individualmente o en equipo y están sometidos al calendario de presentación establecido por el profesor.

Tutorías:

Las tutorías constituyen un espacio semanal de encuentro y debate entre el profesor-alumno con el objetivo de resolver problemas de aprendizaje durante el curso.

EVALUACIÓN

- Prueba final, tipo test, de evaluación de los conocimientos adquiridos incluidos en el temario de la asignatura. Supondrá el 40% de la evaluación global.
- Para acceder a esta prueba se requerirá haber completado previamente las actividades de evaluación siguientes:
 - Elaboración del trabajo tutelado individual (CV) y en equipo. Supondrá el 40 % de la evaluación
 - Asistencia, actitud y grado de participación en las actividades formativas prácticas. Supondrá el 20% de la evaluación global
- Para ser APTO/A en la asignatura es imprescindible:
 - Haber mostrado suficiencia en la prueba test
 - Asistencia continuada a los seminarios/talleres
 - Presentar los trabajos tutelados (individual y de equipo) en los plazos establecidas.

REFERENCIAS

Básicas

- Corral I. Itza F. Marti JF. Organización, Gestión y Calidad en la clínica dental. Madrid. Ergon 2007
- Echarri Lobiondo P. Fernandez Herrera JM. Et al. Marketing para la clínica odontológica (1ª parte y 2ª parte). Barcelona. Laboratorios Inibsa y Nexus médica. 2006.
- Galluci CM, Tejerina L. La demanda de los servicios dentales en España. Madrid. Fundación Dental Española. 2003



Complementarias

- Cuenca Sala E. El mercat de serveis dentals a Catalunya: anàlisi de les noves formes de negoci amb especial atenció a les franquícies i assegurances dentals. Barcelona. COEC. 2007
- Mediavilla Ibáñez H. ¿Sabe comunicarse con su paciente? Relación con el paciente en Odontología. Madrid. Bellisco ediciones. 2002
- Pareras LG. Innovar y emprender en el sector sanitario. Barcelona. Ars Médica. 2008
- Roca E. Cómo mejorar tus habilidades sociales. Valencia. ACDE. 2005
- Aranaz Andrés, JM. Aibar Remón, C. Vitaller Burillo, J y Mira Solves JJ. Gestion Sanitaria. Calidad y seguridad de los pacientes. Madrid. Diaz de Santos 2008.

ADENDA COVID-19

Esta adenda solo se activará si la situación sanitaria lo requiere y previo acuerdo del Consejo de Gobierno

Siguiendo las recomendaciones del Ministerio, la Consellería y el Rectorado de nuestra Universidad, para el período de la "nueva normalidad", la organización de la docencia para el segundo cuatrimestre del curso 2021-22, seguirá un modelo híbrido, donde tanto la docencia teórica como práctica se ajustará a los horarios aprobados por la CAT pero siguiendo un modelo de Presencialidad / No presencialidad en la medida en que las circunstancias sanitarias y la normativa lo permitan y teniendo en cuenta el aforo de las aulas y laboratorios docentes. Se procurará la máxima presencialidad posible y la modalidad no presencial se podrá realizar mediante videoconferencia cuando el número de estudiantes supere el coeficiente de ocupación requerido por las medidas sanitarias. De manera rotatoria y equilibrada los estudiantes que no puedan entrar en las aulas por las limitaciones de aforo asistirán a las clases de manera no presencial mediante la transmisión de las mismas de manera síncrona/asíncrona via "on line".