

**FITXA IDENTIFICATIVA****Dades de l'Assignatura**

Codi	34737
Nom	Gestió i màrqueting en la clínica dental
Cicle	Grau
Crèdits ECTS	6.0
Curs acadèmic	2021 - 2022

Titulació/titulacions

Titulació	Centre	Curs	Període
1206 - Grau Odontologia	Facultat de Medicina i Odontologia	2	Segon quadrimestre

Matèries

Titulació	Matèria	Caràcter
1206 - Grau Odontologia	34 - Gestió i màrqueting en la clínica dental	Optativa

Coordinació

Nom	Departament
ADAM SEMPERE, FERNANDO JUAN	131 - Estomatologia
ALMERICH SILLA, JOSE MANUEL	131 - Estomatologia

RESUM

El desenvolupament de l'activitat de l'odontòleg com a professional sanitari s'ha centrat tradicionalment en la pràctica professional independent. No obstant això, en els últims anys l'evolució de la demografia professional i les noves formes de comercialització dels serveis odontològics han fet que, la forma clàssica de pràctica professional, s'ha vist ampliada per nous canals com les clíniques associades o la pràctica professional per compte d'altre. En l'assignatura Gestió i Màrqueting a la Clínica Dental pretenem donar una orientació als alumnes del grau sobre el que poden ser els itineraris pels quals desenvolupés LA CARRERA PROFESSIONAL com odontòlegs, almenys, durant els primers anys. Es posarà èmfasi tant en els aspectes relacionats amb la pràctica per compte d'altre com en les diferents formes de pràctica professional independent que actualment es poden trobar al mercat



CONEIXEMENTS PREVIS

Relació amb altres assignatures de la mateixa titulació

1206 - Grau Odontologia :

R4-OBLIGACIÓ D'HAVER SUPERAT PRÈVIAMENT L'ASSIGNATURA

34696 - Anatomia humana

34697 - Biologia

34698 - Fisiologia humana

34699 - Bioquímica

34702 - Psicologia i comunicació

34703 - Bioestadística i salut pública

Altres tipus de requisits

És aconsellable apropar-se a l'assignatura amb la ment oberta, sense prejudicis i amb la voluntat de debatre amb els companys els diferent punt de vista que es presentin. Es necessària la predisposició per treballar en equip.

COMPETÈNCIES (RD 1393/2007) // RESULTATS DE L'APRENTATGE (RD 822/2021)

1206 - Grau Odontologia

- Comprendre la importància d'aquests principis per al benefici del pacient, de la societat i de la professió, posant una atenció especial en el secret professional.
- Saber identificar les inquietuds i les expectatives del pacient, així com comunicar-se de forma efectiva i clara, tant de forma oral com escrita, amb els pacients, els familiars, els mitjans de comunicació i altres professionals.
- Comprendre i reconèixer els aspectes socials i psicològics rellevants al tractament de pacients.
- Saber aplicar els principis del control de l'ansietat i de l'estrès sobre un mateix, sobre els pacients i sobre altres membres de l'equip odontològic.
- Comprendre la importància de desenvolupar una pràctica professional amb respecte a l'autonomia del pacient, a les seues creences i cultura.
- Promoure l'aprenentatge de manera autònoma de nous coneixements i tècniques, així com la motivació per la qualitat.
- Comprendre la importància de mantenir i d'utilitzar els registres amb informació del pacient per a la seua anàlisi posterior, preservant la confidencialitat de les dades.



- Conèixer el sistema nacional de salut, així com els aspectes bàsics de la legislació sanitària, gestió clínica i utilització adequada dels recursos sanitaris, comprenent la importància del paper del dentista en l'àmbit de l'atenció primària de salut.
- Saber compartir informació amb altres professionals sanitaris i treballar en equip.
- Conèixer els elements essencials de la professió de dentista, incloent-hi els principis ètics i les responsabilitats legals.
- Conèixer el mètode científic i tenir capacitat crítica per valorar els coneixements establerts i la informació nova.
- Manejar, discriminar i seleccionar els materials i els instruments adequats en odontologia.
- Reconèixer que el pacient és el centre d'atenció i que totes les interaccions, incloent-hi prevenció, diagnòstic, planificació i execució del tractament i el manteniment, han de buscar el seu millor interès, evitant qualsevol tipus de discriminació i respectant la confidencialitat.
- Conèixer el perill de les radiacions ionitzants i els seus efectes en els teixits biològics, juntament amb la legislació que en regula l'ús. Dirigir instal·lacions de radiodiagnòstic bucal.
- Conèixer les ciències del comportament i comunicació que faciliten la pràctica odontològica.
- Conèixer el Sistema Nacional de Salut així com els aspectes bàsics de la legislació sanitària, gestió clínica i utilització adequada dels recursos sanitaris, comprenent la importància del paper del dentista en l'àmbit de l'atenció primària de salut.
- Conèixer l'organització i la provisió de l'assistència en salut oral en la comunitat, tant a nivell privat com públic, així com de l'assistència sanitària general i del paper del dentista en aquests àmbits.
- Conèixer els preceptes eticodeontològics legislatius i administratius que regulen la professió odontològica i la seua aplicació en la gestió i en la pràctica clínica, així com conèixer l'organització, les competències i les funcions de les corporacions professionals. Formalitzar tot tipus de documents i registres medicolegals.
- Conèixer el paper del dentista dins les professions sanitàries i treballar amb altres professionals sanitaris i altres membres de l'equip odontològic.

RESULTATS D'APRENTATGE (RD 1393/2007) // SENSE CONTINGUT (RD 822/2021)

Els alumnes i les alumnes que han cursat l'assignatura han de:

- Tenir coneixement i evidenciar la necessitat d'elaborar una carrera professional pròpia des dels estudis de grau, que orienti el seu futur com a dentista.
- Conèixer les condicions i els canals de comercialització dels serveis odontològics en el marc de l'estat espanyol.



- Conèixer i identificar els diferents tipus de pràctica professional en odontologia per poder triar el que resulti més adient a les seves característiques personals i socioprofessionals.
- Reconèixer la importància de la gestió de la qualitat en la pràctica diària - Conèixer els Plans d'Atenció Dental Infantil existents a les diferents Comunitats Autònomes, els seus sistemes d'admissió i finançament.
- Conèixer els elements bàsics de gestió per desenvolupar una clínica dental pròpia o en societat
- Tenir coneixements per realitzar el seu pla de màrqueting estratègic des de l'ètica i la deontologia mèdica. - Identificar les xarxes socials com a eines de màrqueting i networking

DESCRIPCIÓ DE CONTINGUTS

1. Teoria

- Tema 1.- Emprenedoria en la carrera professional 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. Pràctiques - Seminaris

1. Currículum vitae. Carta d'acompanyament. Presentació i anàlisi.
2. Recerca activa d'ocupació
3. Exigències al programa de gestió per a la clínica dental
4. Les TIC com a eines de gestió i de màrqueting.
5. El disseny de la clínica com a eina de màrqueting
6. Clíriques dentals a la xarxa. Pàgina web: anàlisi, disseny i continguts a la xarxa. Publicitat i posicionament en cercadors
7. Projecte de carrera professional. Perspectives de 10 anys.
8. El procés de compra. Estudi comparatiu de preus de materials, instrumental i equip rotatori. Compres e-comerç i dipòsit d'atenció directa.
9. Anàlisi dels llocs de treball d'una clínica dental. Competències i tasques.
10. Estudi comparatiu d'honoraris publicitats en pàgines web. Franquícies, marquistes, asseguradores i



intermediació de preus concertats 11. Marquistes davant de clíniques d'atenció personal. Anàlisi d'una vivència real o virtual

12. Catàleg de prestacions d'una clínica dental i la seva presentació al client / pacient

VOLUM DE TREBALL

ACTIVITAT	Hores	% Presencial
Classes de teoria	32,00	100
Pràctiques en aula informàtica	16,00	100
Pràctiques en aula	12,00	100
Assistència a esdeveniments i activitats externes	5,00	0
Elaboració de treballs en grup	20,00	0
Elaboració de treballs individuals	10,00	0
Estudi i treball autònom	35,00	0
Lectures de material complementari	10,00	0
Preparació de classes pràctiques i de problemes	10,00	0
TOTAL	150,00	

METODOLOGIA DOCENT

Classes teòriques:

L'orientació teòrica del professor, mitjançant classes magistrals participatives al costat de la bibliografia recomanada constitueixen l'eix del procés d'aprenentatge constructiu de l'alumne

Classes pràctiques:

L'aplicació pràctica dels continguts teòrics es materialitza en la realització de pràctiques tutelades pel professor, amb caràcter obligatori. La resolució de casos pràctics subministrats pel professor, com els que ens trobarem al llarg de la carrera professional, és un dels elements bàsics de l'assignatura. Es realitzarà després de anàlisi personal o en equip i posterior posada en comú. L'ús d'ordinadors és un pilar important en l'aprenentatge dels nostres objectius. Es realitzen pràctiques a l'aula d'informàtica per conèixer diferents programes de gestió de la clínica dental que es troben actualment comercialitzats.

Treballs tutelats:

En funció del contingut, es realitzaran individualment o en equip i estan sotmesos al calendari de presentació establert pel professor.

Tutories:

Les tutories constitueixen un espai setmanal de trobada i debat entre el professor-alumne amb l'objectiu de resoldre problemes d'aprenentatge durant el curs.



AVALUACIÓ

- Prova final, tipus test, d'avaluació dels coneixements adquirits inclosos en el temari de l'assignatura. Suposarà el 40% de l'avaluació global.
- Per accedir a aquesta prova es requerirà haver completat prèviament les activitats d'avaluació següents:
- Elaboració del treball tutelat individual (CV) i en equip. Suposarà el 40% de l'avaluació
- Assistència, actitud i grau de participació en les activitats formatives pràctiques. Suposarà el 20% de l'avaluació global
- Per ser APTE / A en l'assignatura és imprescindible:
- Haver mostrat suficiència en la prova test
- Assistència continuada als seminaris / tallers
- Presentar els treballs tutelats (individual i d'equip) en els terminis establertes.

REFERÈNCIES

Bàsiques

- Corral I. Itza F. Martí JF. Organización, Gestión y Calidad en la clínica dental. Madrid. Ergon 2007
- Echarri Lobiondo P. Fernández 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

Complementàries

- 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.

**ADDENDA COVID-19**

Aquesta addenda només s'activarà si la situació sanitària ho requereix i previ acord del Consell de Govern

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".